

CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL EJECUTIVO FEDERAL A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LA L.C. MARÍA BRENDA ESTRADA DE PAZ, EN SU CARÁCTER DE DIRECTORA GENERAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES, ASISTIDA POR EL LIC. HÉCTOR OSWALDO MUÑOZ OSCÓS, COORDINADOR GENERAL DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO, Y LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO, REPRESENTADA POR EL M. EN D. LUIS RIVERA MONTES DE OCA, EN SU CARÁCTER DE PROCURADOR GENERAL, Y POR LA OTRA LA EMPRESA PENTAFONINT, S. A. DE C. V., REPRESENTADA POR FILIBERTO MONDRAGÓN RUÍZ, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ, RESPECTIVAMENTE, COMO LA “SECRETARÍA”, EL “PRESTADOR DEL SERVICIO” Y LAS “PARTES” CUANDO SE REFIERA A AMBAS, DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. La “SECRETARÍA” declara que:

- I.1 Es una Dependencia de la Administración Pública Federal Centralizada, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 2º, 26 y 40 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- I.2 La L.C. Maria Brenda Estrada de Paz, Directora General de Recursos Materiales y Servicios Generales, cuenta con facultades para suscribir el presente contrato, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 fracción V del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de julio del 2014.
- I.3 Requiere contratar los servicios del Centro de Contacto E-multimedia para la atención de los usuarios del Servicio Nacional de Empleo y el Portal del Empleo, para la “SECRETARÍA”, toda vez que no cuenta con los recursos humanos y técnicos propios para realizar dicho servicio.
- I.4 La erogación correspondiente al presente contrato se encuentra comprendida en el capítulo 31701 “Servicios de conducción de señales, analógicas y digitales” del Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal; asimismo, la “SECRETARÍA” cuenta con los recursos necesarios para cubrir el importe correspondiente al ejercicio fiscal 2015, por concepto de los servicios materia del presente instrumento, según oficio número 511/01.-2015/788 de fecha 26 de mayo de 2015, emitido por el Director General de Programación y Presupuesto de la “SECRETARÍA”.
- I.5 Cuenta con la autorización para comprometer recursos de los ejercicios 2013 a 2016, y contratar los servicios objeto del presente instrumento, de conformidad con la autorización número 2013-14-513-162, emitida por el Módulo de Administración y Seguimiento de Contratos Plurianuales, de la Dirección General de Programación y Presupuesto de la “SECRETARÍA” notificada por la Dirección General de

Programación y Presupuesto de la “**SECRETARÍA**”, mediante oficio número 511/01.-2013/1014 de fecha 30 de agosto de 2013.

- I.6 El Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, en su Quinta Sesión Extraordinaria, celebrada el 1 de junio de 2015, dictaminó procedente la excepción a la licitación para adjudicar de manera directa el contrato que nos ocupa, con fundamento en los Artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26, fracción III, 40, 41, fracción III y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- I.7 Su Registro Federal de Contribuyentes es STP 401231 P53, como lo acredita con la copia de su Cédula de Identificación Fiscal.
- I.8 Para los efectos legales de este contrato, señala como su domicilio el ubicado en avenida Anillo Periférico Sur número 4271, colonia Fuentes del Pedregal, delegación Tlalpan, C. P. 14140, en la Ciudad de México, Distrito Federal.

II. Declara la “PROFEDET” que:

- II.1 Es un órgano desconcentrado de la “**SECRETARÍA**”, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 17 y 40, fracción XII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 33, fracción I, y 34, 35 fracción IV y VII, del Reglamento Interior de la “**SECRETARÍA**” y 1 del Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.
- II.2 Comparece en este acto a través del M. en D. Luis Rivera Montes de Oca, en su carácter de Procurador General, quien tiene facultades para celebrar el presente Contrato, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 35, fracción VII del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y 8 , fracción XII del Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.
- II.3 Requiere contratar el servicio del Centro de Atención Telefónico en materia de orientación jurídico laboral con enfoque de género y servicios a grupos en situación de vulnerabilidad, en virtud de que no cuenta con los recursos humanos y técnicos propios para realizar dicho servicio.
- II.4 La erogación correspondiente al presente Contrato se encuentra comprendida en la partida presupuestal número 31701 “Servicios de conducción de señales analógicas”, del Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2010 y los Acuerdos que los modifican, publicados en el mismo medio de difusión oficial los días 27 de diciembre de 2011 y 24 de julio de 2013, respectivamente. La “**PROFEDET**,” cuenta con los recursos presupuestales suficientes para cubrir el importe correspondiente al ejercicio fiscal 2015, por concepto de los servicios materia del presente instrumento, según consta en el oficio número 511/01.-2015/0797 de fecha 29 de mayo de 2015, emitido por el Director General de Programación y Presupuesto de la “**SECRETARÍA**”.

- II.5** Cuenta con la autorización para comprometer recursos de los ejercicios 2013 a 2016, y contratar los servicios objeto del presente instrumento, de conformidad con la autorización número 2013-14-A00-159, emitida por el Módulo de Administración y Seguimiento de Contratos Plurianuales, de la Dirección General de Programación y Presupuesto de la “**SECRETARÍA**”, notificada por la Dirección General de Programación y Presupuesto de la “**SECRETARÍA**”, mediante oficio número 511/01.-2013/1013 de fecha 30 de agosto de 2013.
- II.6** El Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, en su Quinta Sesión Extraordinaria, celebrada el 1 de junio de 2015, dictaminó procedente la excepción a la licitación para adjudicar de manera directa el contrato que nos ocupa, con fundamento en los Artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26, fracción III, 40, 41, fracción III y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
- II.7** Cuenta con Registro Federal de Contribuyentes número PFD750602-I25 como lo acredita con la copia de su Cédula de Identificación Fiscal.
- II.8** Para los efectos del presente Contrato, señala como domicilio el ubicado en la Calle de Doctor José María Vértiz número 211, Colonia Doctores, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06720, en la Ciudad de México, Distrito Federal.
- III. EI “PRESTADOR DEL SERVICIO” declara que:**
- II.1** *Eliminado un párrafo con seis renglones, con fundamento legal en términos del artículo 120 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y fracción I del artículo 14 y 18 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, por contener datos personales protegidos para su difusión, distribución o comercialización por la citada Ley.*
- II.2** *Eliminado un párrafo con ocho renglones, con fundamento legal en términos del artículo 120 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y fracción I del artículo 14 y 18 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, por contener datos personales protegidos para su difusión, distribución o comercialización por la citada Ley.*
- II.3** Dentro de su objeto social se encuentra la comercialización directa y/o indirecta para la venta y promoción de productos y servicios por vía telefónica, así como la prestación de servicios de asistencia técnica y tecnológica; prestar toda clase de servicios de asesoría en cuanto a las materias en el área de promoción, comercialización, distribución, importación, compra-venta, mercadotecnia, publicidad, diseño, computación, administrativa, contable y financiera mediante la atención telefónica via voz y/o datos, no dedicándose en modo alguno a la prestación de telecomunicación y de telefonía celular.
- II.4** Tiene la capacidad jurídica para contratar y reúne las condiciones técnicas y económicas para obligarse a la prestación del servicio objeto del presente contrato;

además de contar con los permisos, licencias y autorizaciones necesarias de conformidad con la legislación aplicable, para hacer uso de los bienes y técnicas para la prestación del servicio.

- II.5 *Eliminado un párrafo con dos renglones, con fundamento legal en términos del artículo 120 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y fracción I del artículo 14 y 18 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, por contener datos personales protegidos para su difusión, distribución o comercialización por la citada Ley.*
- II.6 Manifiesta “bajo protesta de decir verdad” que ha cumplido con sus obligaciones en materia de Registro Federal de Contribuyentes y que ha presentado en tiempo y forma las declaraciones del ejercicio por impuestos federales, distintas a las del Impuesto Sobre Automóviles Nuevos (ISAN) e Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos (ISTUV), correspondientes a sus dos últimos ejercicios fiscales y que ha presentado las declaraciones de pagos mensuales, provisionales o definitivos, correspondientes a los últimos doce meses anteriores a la fecha de firma del presente contrato por los mismos impuestos. Asimismo, no tiene adeudos fiscales firmes a su cargo por impuestos federales, distintos a ISAN e ISTUV.
- II.7 Para los efectos de lo previsto por el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, el “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” ha entregado el acuse que comprueba el inicio del trámite a que alude la Regla 2.1.27, en relación con la regla 2.1.35, de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2015, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2014.
- II.8 Conoce plenamente el contenido y los requisitos que establecen la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, el Código Civil Federal y los ordenamientos fiscales vigentes a la fecha de firma del presente contrato.
- II.9 “Bajo protesta de decir verdad”, manifiesta que él, sus socios y/o accionistas no se encuentran en alguno de los supuestos previstos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II.10 *Eliminado un párrafo con tres renglones, con fundamento legal en términos del artículo 120 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y fracción I del artículo 14 y 18 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, por contener datos personales protegidos para su difusión, distribución o comercialización por la citada Ley.*

Expuesto lo anterior, las “Partes” están de acuerdo en celebrar el presente contrato, sujetándose al contenido de las siguientes:

C L Á U S U L A S

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO: La “**SECRETARÍA**” y la “**PROFEDET**” encomiendan al “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” y éste se obliga a proporcionar los servicios del Centro de Contacto E-multimedia para la atención de los usuarios del Servicio Nacional de Empleo y el Portal del Empleo de la Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo (CGSNE), y del Centro de Atención Telefónico en materia de orientación jurídico laboral con enfoque de género y servicios a grupos en situación de vulnerabilidad, de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (**PROFEDET**), apegándose justa, exacta y cabalmente a lo establecido en el Anexo Técnico, el que debidamente firmado por las “Partes”, forma parte integrante del presente contrato.

SEGUNDA.- VIGENCIA: Las “Partes” convienen que la vigencia del presente contrato, será a partir del 2 de junio de 2015 y hasta el 30 de noviembre de 2016, forzosa para el “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” y voluntaria para la “**SECRETARÍA**” y la “**PROFEDET**”.

TERCERA.- MONTO DEL CONTRATO: El monto mínimo a ejercer el servicio materia del presente contrato es de **\$23'164,191.50 (VEINTITRES MILLONES CIENTO SESENTA Y CUATRO MIL CIENTO NOVENTA Y UN PESOS 50/100 M.N.)** y el monto máximo asciende a la cantidad de **\$57'910,478.83 (CINCUENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS DIEZ MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS 83/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), dichos montos serán erogados de la siguiente manera:

STPS (CGSNE)

	2015	2016	TOTAL
Máximo	19'802,165.83	31,117,689.00	50'919,854.83
Mínimo	7,920,866.33	12'447,076.00	20'367,942.33

PROFEDET

	2015	2016	TOTAL
Máximo	2'718,576.00	4'272,048.00	6'990,624.00
Mínimo	1'087,430.17	1,708,819.00	2'796,249.17

Las Partes convienen que durante la vigencia del presente contrato, el precio cotizado para la prestación de los servicios se mantendrá fijo.

La “**SECRETARÍA**” y la “**PROFEDET**” no pagarán comisiones por ningún concepto, ni otorgará anticipo alguno al “**PRESTADOR DEL SERVICIO**”. Los precios unitarios se encuentran estipulados en el Anexo Técnico del presente contrato.

Los compromisos que se generen para el ejercicio presupuestal de 2016 quedarán sujetos para efectos de ejecución y pago a las disponibilidades del Presupuesto de Egresos de la Federación que apruebe la H. Cámara de Diputados y el oficio de liberación del presupuesto que emita la **SECRETARÍA** de Hacienda y Crédito Público, para cada ejercicio fiscal correspondiente.

Asimismo, no habrá penalización para la “**SECRETARÍA**” y la “**PROFEDET**” de ningún tipo, en caso de que ocurran variaciones en el presupuesto que apruebe la H. Cámara de Diputados para el ejercicio presupuestal de 2016.

CUARTA.- FORMA, LUGAR, TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRESTAR EL SERVICIO: El “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” se obliga a prestar el servicio a que se refiere la cláusula

Primera de este contrato, en la forma, lugares, términos y condiciones descritos en el Anexo Técnico.

QUINTA.- FORMA Y LUGAR DE PAGO: La “**SECRETARÍA**” pagará al “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” el precio del contrato a que se refiere la cláusula Tercera, en moneda nacional; a efecto de lo anterior, el “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” deberá remitir el archivo electrónico del comprobante fiscal, conforme a las disposiciones fiscales vigentes por concepto de los servicios del Centro de Contacto E-multimedia para la atención de los usuarios del Servicio Nacional de Empleo y el Portal del Empleo de la Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo (CGSNE), al siguiente correo: mcjuarez@stps.gob.mx. a la Dirección de Servicios a Programas de Empleo, ubicada en Avenida Cuauhtémoc número 614, Piso 2, Colonia Narvarte, C.P.03020, Delegación Benito Juárez, en la Ciudad de México, Distrito Federal en un horario de 9:00 a 18:00 horas, en días hábiles para su validación y trámite de pago.

Para el caso de la “**PROFEDET**” el “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” deberá remitir el archivo electrónico del comprobante fiscal, conforme a las disposiciones fiscales vigentes, por concepto de los servicios del Centro de Atención Telefónico en materia de orientación jurídico laboral con enfoque de género y servicios a grupos en situación de vulnerabilidad al siguiente correo: monserrat.moreyra@stps.gob.mx. De igual forma se deberá enviar la factura impresa a la Procuraduría Auxiliar, ubicada en Dr. José María Vértiz No. 211, 2° Piso, Colonia Doctores, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06720, México, D. F. para su validación y autorización en un horario de 9:00 a 18:00 horas, en días hábiles para su validación y trámite de pago.

Eliminado un párrafo con cuatro renglones, con fundamento legal en términos del artículo 120 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y fracción I del artículo 14 y 18 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, por contener datos personales protegidos para su difusión, distribución o comercialización por la citada Ley.

En caso de que los datos indicados en el párrafo anterior sean equivocados, el “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” asumirá las pérdidas que se deriven de esta situación.

Los pagos que hagan la “**SECRETARÍA**” y la “**PROFEDET**” cubren los servicios, honorarios/precios, organización, dirección, administración y técnica propia, impuestos, derechos, contribuciones fiscales y cualquier contraprestación a favor del “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” que se generen con motivo de la celebración o cumplimiento del presente contrato, por lo que el “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” no podrá reclamar algún otro pago adicional.

SEXTA.- PAGOS EN EXCESO: Tratándose de pagos en exceso recibidos por el “**PRESTADOR DEL SERVICIO**”, éste deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso en los términos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, más los intereses correspondientes calculados conforme al procedimiento establecido para tal fin en el Código Fiscal de la Federación, a una tasa que será igual a la señalada en la Ley de Ingresos de la Federación, vigente en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en

exceso y se computarán por días naturales desde la fecha en que se realizó el pago en exceso de los servicios, hasta aquélla en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de la “**SECRETARÍA**” y la “**PROFEDET**”; y en su caso, podrá hacerse efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

SÉPTIMA.- PAGO DE IMPUESTOS: Será responsabilidad y a cargo del “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” el pago de impuestos y derechos que de acuerdo a las leyes mexicanas aplicables, se generen con motivo del presente contrato, a excepción del Impuesto al Valor Agregado (IVA), el cual correrá a cargo de la “**SECRETARÍA**” y la “**PROFEDET**”.

OCTAVA.- RELACIONES LABORALES: El “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” como patrón del personal que ocupe con motivo de la prestación del servicio materia del presente contrato, manifiesta que cuenta con los elementos propios y suficientes para responsabilizarse de las obligaciones derivadas de las relaciones de trabajo. En consecuencia, será el único responsable, en relación con sus trabajadores, de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y de seguridad social, obligándose por tanto a responder de todas las reclamaciones que sus trabajadores presentaren en su contra o en contra de la “**SECRETARÍA**” y la “**PROFEDET**”, en relación con el servicio materia del presente contrato, obligándose a sacar en paz y a salvo a éstas, en caso de que surja algún conflicto laboral. La “**SECRETARÍA**” y la “**PROFEDET**” en ningún caso tendrán el carácter de patrón sustituto o solidario de los trabajadores del “**PRESTADOR DEL SERVICIO**”.

NOVENA.- CESIÓN DE DERECHOS: El “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” no podrá ceder en forma parcial ni total a favor de otra persona, los derechos y obligaciones que se deriven del presente contrato, salvo los derechos de cobro que podrá cederlos, previa autorización por escrito de la “**SECRETARÍA**”, en términos del artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA.- SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN: La “**SECRETARÍA**” y la “**PROFEDET**” tiene el derecho de supervisar y verificar en todo momento y cuando así lo juzguen conveniente, el desarrollo y cumplimiento de los servicios contratados.

La supervisión y verificación a que se refiere el párrafo anterior la podrá hacer la “**SECRETARÍA**” a través de los servidores públicos que designen la Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo y la “**PROFEDET**”, como responsables de administrar y vigilar el cumplimiento de los servicios.

El “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” se obliga a dar todas las facilidades al servidor o servidores públicos que el afecto designe la “**SECRETARÍA**” y la “**PROFEDET**”

El “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” se obliga a subsanar todas las deficiencias detectadas por la “**SECRETARÍA**” y la “**PROFEDET**” en los términos y condiciones señaladas en el Anexo Técnico, a partir de la fecha de notificación que por escrito haga la “**SECRETARÍA**” al “**PRESTADOR DEL SERVICIO**”, ya sea en el domicilio señalado o en la dirección de correo electrónico que para tal efecto proporcione el “**PRESTADOR DEL SERVICIO**”.

DÉCIMA PRIMERA.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR: Ninguna de las “**PARTES**” será responsable del incumplimiento de este Contrato que resulte de caso fortuito o fuerza

mayor, por lo que en el caso de que la “**SECRETARÍA**” y la “**PROFEDET**” suspenda la prestación del servicio, únicamente se pagarán aquéllos que hubiesen sido efectivamente prestados y en su caso, se reintegrarán los anticipos no amortizados, lo anterior con apoyo en lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 55-Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en relación con el artículo 102 de su Reglamento.

DÉCIMA SEGUNDA.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO: La “**SECRETARÍA**” y la “**PROFEDET**” podrá suspender en cualquier momento y de manera temporal, en todo o en parte, el servicio contratado, sin que ello implique su terminación definitiva. Al efecto, notificará al “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” un aviso por escrito, en el domicilio señalado para los efectos del presente contrato, en el que indicará las causas de suspensión. Dicho aviso surtirá sus efectos a los diez días naturales siguientes a su notificación. El presente contrato podrá continuar produciendo sus efectos legales una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión, lo que hará saber la “**SECRETARÍA**” y la “**PROFEDET**” al “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” en los mismos términos que le hizo saber de la suspensión.

DÉCIMA TERCERA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA: La “**SECRETARÍA**” y la “**PROFEDET**” podrán dar por terminado anticipadamente el contrato sin responsabilidad alguna a su cargo, en términos del artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio originalmente contratado; o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la **SECRETARÍA** de la Función Pública; o cuando concurren razones de interés general; bastando para ello la comunicación por escrito al “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” que surtirá sus efectos a los 10 días naturales siguientes a su notificación.

DÉCIMA CUARTA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO: Durante la vigencia del presente Contrato, la “**SECRETARÍA**” y la “**PROFEDET**”, podrán modificar el mismo o el contenido del Anexo Técnico, dando aviso por escrito al “**PRESTADOR DEL SERVICIO**”, el cual surtirá sus efectos 10 días naturales siguientes a la notificación realizada en el domicilio señalado para los efectos del presente contrato, y éste se obliga a dar cumplimiento a dichas modificaciones. Cualquier modificación deberá formalizarse por escrito, en términos de lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA QUINTA.- INDEMNIZACIÓN DEL “PRESTADOR DEL SERVICIO” A LA “SECRETARÍA”: El “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” durante la vigencia de este contrato, como después de su expiración, indemnizará a la “**SECRETARÍA**” y la “**PROFEDET**” por cualquier daño o perjuicio que resulte o se derive de un acto ilícito, negligencia o violación del contrato por parte del “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” o de su personal designado para la ejecución del objeto materia del mismo; así como de las acciones, juicios, demandas, costas y reclamaciones que se originen como resultado de dichos actos.

DÉCIMA SEXTA.- GARANTÍA: El “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” se obliga a garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, mediante fianza expedida por institución debidamente autorizada, a favor de la Tesorería de la Federación,

por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto máximo del presente contrato sin incluir el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

La fianza en cuestión será presentada por el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** a la **"SECRETARÍA"** para el ejercicio fiscal de 2015, en un plazo no mayor de 10 (diez) días naturales posteriores a la fecha de firma de este contrato y para el ejercicio fiscal de 2016, dentro de los primeros 10 días naturales de enero.

La garantía continuará vigente en caso de que se otorguen prórrogas al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se pronuncie la resolución definitiva por autoridad competente, de forma tal que su vigencia no podrá acotarse en razón del plazo de ejecución del contrato principal o fuente de las obligaciones o cualquier otra circunstancia.

Para ser liberada la fianza, es requisito indispensable la manifestación por escrito del área requirente de los servicios, de que el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** cumplió con las obligaciones a su cargo y a entera satisfacción de la **"SECRETARÍA"** y la **"PROFEDET"**.

La **"SECRETARÍA"** devolverá la fianza al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, una vez cumplidas las obligaciones a cargo del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** y a entera satisfacción de la **"SECRETARÍA"**; para lo cual, la Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo y la **"PROFEDET"** deberán emitir cada una, el oficio que así lo determine.

DÉCIMA SÉPTIMA.- PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCTIVAS: La **"SECRETARÍA"** y la **"PROFEDET"** aplicará al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** las penas convencionales y deductivas señaladas en el Anexo Técnico, sin que estas penas excedan del diez por ciento (10%) del monto total del contrato, en cuyo caso, procederá su rescisión.

El procedimiento para la aplicación de la pena será el siguiente: la **"SECRETARÍA"** y/o la **"PROFEDET"** procederán a notificar al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** por escrito, en el domicilio señalado para los efectos del presente contrato, que incurrió en atraso en la prestación del servicio materia del presente contrato, para que éste en un plazo de cinco días hábiles contados a partir de la notificación del escrito, manifieste lo que a su derecho convenga y ofrezca las pruebas que considere procedentes. La **"SECRETARÍA"**, valorando, en su caso, el escrito presentado por el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, determinará la aplicación o no de la pena convencional. En caso de determinar la aplicación de dicha pena se lo notificará al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, quien en consecuencia deberá efectuar el entero correspondiente en alguna sucursal bancaria a través del esquema e5cinco del SAT, debiendo acompañar copia del mismo, previo al trámite de pago.

DÉCIMA OCTAVA.- CAUSAS DE RESCISIÓN: Serán causas de rescisión del presente contrato, sin ninguna responsabilidad para la **"SECRETARÍA"** y la **"PROFEDET"**, las que se mencionan de manera enunciativa más no limitativa, si el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**:

- a) No inicia la prestación del servicio objeto de este contrato en la fecha pactada;

- b) No presta el servicio de conformidad con lo establecido en el presente contrato y en el Anexo Técnico, o sin motivo justificado, no acata las indicaciones de la “**SECRETARÍA**”;
- c) Cancela o suspende injustificadamente la prestación del servicio objeto del presente contrato;
- d) Por cualquier causa deja de tener la capacidad técnica y los elementos necesarios para prestar el servicio objeto de este contrato;
- e) Cede a terceras personas los derechos y obligaciones derivados del presente contrato en forma total o parcial;
- f) Cede a terceras personas los derechos de cobro derivados del presente contrato, en forma total o parcial, sin el consentimiento previo y por escrito de la “**SECRETARÍA**”;
- g) No da a la “**SECRETARÍA**” y la “**PROFEDET**” las facilidades y datos necesarios para que lleve a cabo la supervisión y verificación del servicio, objeto de este contrato;
- h) No presenta a la “**SECRETARÍA**” y la “**PROFEDET**” la garantía de cumplimiento al contrato en un plazo máximo de diez (10) días naturales posteriores a la firma de este instrumento, o no la renueva dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal 2016;
- i) Es declarado en huelga o sujeto a concurso mercantil, en los términos de la Ley de Concursos Mercantiles, o si por cualquier otra causa análoga queda impedido para prestar el servicio;
- j) Cuando la suma de las penas convencionales excedan del 10% garantizado; y

En general, por cualquier otro incumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente contrato.

DÉCIMA NOVENA.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN: En caso de que el “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” incumpla con cualesquiera de las obligaciones estipuladas y/o inherentes a la naturaleza del mismo, la “**SECRETARÍA**” y la “**PROFEDET**” podrá optar por la rescisión del presente contrato, sin necesidad de declaración judicial previa; o bien, exigir su cumplimiento forzoso. En caso de optar por la rescisión del contrato, se procederá conforme a lo establecido en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA.- PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL: El “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” se obliga a contratar una Póliza de Responsabilidad civil que ampare el 1% del presupuesto mínimo del contrato el cual se presentará durante los 10 días siguientes a la formalización del contrato.

VIGÉSIMA PRIMERA.- CONFIDENCIALIDAD: Las “Partes” se comprometen a guardar reserva respecto de la información y actividades realizadas para el cumplimiento objeto del presente instrumento jurídico, por lo que las “Partes” detentarán toda la información recibida

como reservada, por lo que no podrán realizar ningún acto que pudiera afectar los intereses de la otra parte. Sin embargo, "Las Partes" se sujetarán en este aspecto a lo establecido en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- VICIOS DEL CONSENTIMIENTO: La "**SECRETARÍA**" y la "**PROFEDET**" y el "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" reconocen que en la celebración del presente contrato, no ha mediado error, dolo, lesión, violencia, ni vicio alguno del consentimiento que pudiera invalidarlo o nulificarlo.

VIGÉSIMA TERCERA.- .- LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN: Todo lo no expresamente previsto en el presente contrato se regirá por las disposiciones establecidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y el Código Civil Federal. En caso de controversia, para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, las "Partes" se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales con residencia en la Ciudad de México, Distrito Federal, y por lo tanto, el "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" renuncia expresamente al fuero que pudiera corresponderle en razón de su domicilio presente, futuro o por cualquier otra causa.

Leído que fue el presente instrumento por las "Partes" y enteradas de su contenido y alcance legal, lo firman en siete tantos al margen y al calce en todas sus fojas útiles, en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día 16 de junio de 2015.

Por la "SECRETARÍA"

Por el "PRESTADOR DEL SERVICIO"

Lic. María Brenda Estrada de Paz
Directora General de Recursos Materiales y
Servicios Generales

Filiberto Mondragón Ruíz
Apoderado Legal

Lic. José Luis Guzmán Martínez
Director de Adquisiciones
y Almacenes

Lic. Héctor Oswaldo Muñoz Oscós
Coordinador General del Servicio Nacional
de Empleo

Por la "PROFEDET"

M. en D. Luis Rivera Montes de Oca
Procurador General de la Procuraduría
Federal de la Defensa del Trabajo.
Áreas encargadas de administrar y
vigilar el cumplimiento de los servicios

Por la “CGSNE”

Mtra. Irais Sánchez Pérez
Directora de Vinculación e Información
Ocupacional



Por la “PROFEDET”

Lic. Francisco José Martínez
Coordinador de Planeación y Proyectos
Estratégicos

Área Técnica

Ing. Héctor Martínez Cordero
Director General de Tecnologías
de la Información.



Esta es la última hoja del Contrato No. CE-035-2015, que celebran el Ejecutivo Federal, a través de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, con la empresa “Pentafonint, S.A. de C.V.”, mismo que consta de 12 fojas.

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	1 DE 41
		PROCESO	APCT
ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015		FORMATO	May-2014
			VER 1.0
			APTC F3

I.B. PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO Y LAS CONTRATACIONES (APCT)



ANEXO TÉCNICO

CENTRO DE CONTACTO MULTIMEDIA PARA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO (SNE) Y EL PORTAL DE EMPLEO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO (CGSNE) Y DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO EN MATERIA DE ORIENTACIÓN JURÍDICO LABORAL CON ENFOQUE DE GÉNERO Y SERVICIOS A GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET)

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	2 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	VER 1.0
				APTC F3

ÍNDICE

I.	Glosario.....	3
II.	Antecedentes.....	5
III.	Marco Normativo	5
IV.	Objetivo	5
V.	Alcance.....	6
VI.	Descripción de los Servicios.....	7
VII.	Vigencia estimada	35
VIII.	Plan de Trabajo	36
IX.	Otras consideraciones	36
X.	Condiciones técnicas de aceptación de entregables	36
XI.	Niveles de Servicio.....	37
XII.	Propuesta Económica.....	38
XIII.	Forma de pago.....	38
XIV.	Penas Convencionales.....	39
XV.	Garantías	39
XVI.	Confidencialidad de la información.....	39

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	3 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	
			VER 1.0	
		APTC F3		

I. GLOSARIO

Para efectos del presente anexo se entenderá por:

LA CONVOCANTE: Se entenderá a la consolidación de CGSNE y PROFEDET.

PROFEDET: Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajador.

CGSNE: Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo

ACD: Sistema de distribución automático de llamadas que permite reconocer el teléfono donde se origina la llamada y presentar toda la información disponible sobre la persona que llama.

Agente: Personal del CENTRO DE CONTACTO que atiende la interacción, una vez que le es asignada de acuerdo a los protocolos establecidos.

Canal de Servicio: Medio de comunicación remota a través del cual, el usuario puede acceder al CENTRO DE CONTACTO, para que se atienda su solicitud respecto de los trámites y servicios que presta LA CONVOCANTE clasificados en telefónicos (Inbound y Outbound, Mensajes de Texto — SMS-) o de internet (correo electrónico, chat, web y redes sociales).

Centro de Contacto: Sistema central desde donde se administra la comunicación remota con los usuarios que soliciten atención respecto de los trámites y servicios que presta LA CONVOCANTE.

Conmutador (PBX): Equipo que interconecta dos o más segmentos de una misma red para el enlace de datos, funcionando como un puente. Su funcionalidad está dada por la multiplicación de redes y datos a transmitir, con la subsiguiente necesidad de un orden y sistematización para su operación.

CTI: Telefonía que permite integrar la computadora, el teléfono y otros servicios.

IVR: Sistema interactivo de respuesta de voz que provee de forma automática a los usuarios con menús pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público.

Llamadas de Entrada (Inbound): Llamadas telefónicas realizadas por los usuarios al Centro de Contacto.



Llamadas de Salida (Outbound): Llamadas telefónicas realizadas por parte de un agente y cuyo objetivo es establecer comunicación con los usuarios para proporcionarles información y/u orientación respecto de los trámites y servicios de las dependencias y/o entidades de LA CONVOCANTE.

Llamadas Abandonadas: Llamadas de entrada en las que el usuario no llegue a establecer comunicación con un agente, porque terminó la llamada mientras estaba en tiempo de espera.

Llamadas Ghost: Llamadas de entrada en las que el usuario no llegue a establecer comunicación con un agente, debido a que corta la llamada antes de 6 segundos para que esta vuelva asignada a un agente.

Llamadas Tiradas: Llamadas de entrada fuera del horario de atención del CENTRO DE CONTACTO.

Niveles de Servicio: Indicadores que permiten dimensionar la calidad y disponibilidad del servicio otorgado por el proveedor.

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	4 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	VER 1.0
				APTC F3

Personal aprobado: Personal del Centro de Contacto capacitado por el prestador del servicio, evaluado y aprobado por la convocante para la atención de las necesidades de los usuarios.

Protocolo: La forma determinada por LA CONVOCANTE, para que el agente atienda las comunicaciones con el usuario, a través de los canales de servicio. Entre otras formas de atención, se encuentran los guiones, los procedimientos, las pautas y/o manuales que proporcione LA CONVOCANTE.

Servicio de Chat: Comunicación escrita realizada de manera instantánea mediante el uso de un software y a través de Internet entre dos personas.

Servicio de Mensajes de Texto (SMS): Comunicación que se establece entre personas por medio de mensajería escrita. El mensaje de texto está establecido en un formato cuya longitud máxima es de 160 caracteres. Dicho servicio puede prestarse por teléfono, Internet y/o sistemas de comunicación móvil.

Servicios Web (Web Services): Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software.



Tiempo de espera: Tiempo de la llamada de entrada en la que los usuarios no han sido atendidos por algún agente o servidor público.

Tiempo Total de Atención: Tiempo total desde que ingresa la interacción hasta que se concluye la atención del usuario para proporcionar información y/u orientación respecto de los trámites y servicios de la dependencia y/o entidad de LA CONVOCANTE.

Usuario: Persona que requiere de alguna información y/u orientación sobre los trámites y servicios que prestan las dependencias y/o entidades de LA CONVOCANTE.

VPN: Una red privada virtual, RPV, o VPN de las siglas en inglés de Virtual Private Network, es una tecnología de red que permite una extensión segura de la red local sobre una red pública.

Enlace Dedicado: Usado comúnmente en empresas que requieren gran demanda de comunicación y servicios como vía internet, tales como: Video Conferencia, Web, Intranet, Extra Net, WebHosting, Etc.

 STPS <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>		SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		HOJA	5 DE 41
				PROCESO	APCT
		ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015		FORMATO	May-2014
					VER 1.0
			APTC F3		

II. ANTECEDENTES

El Servicio Nacional de Empleo (SNE) tiene como principales objetivos facilitar la vinculación entre oferentes y demandantes de empleo, orientar a los buscadores de trabajo y apoyar su calificación, así como auxiliar a las empresas en la búsqueda de candidatos para cubrir sus vacantes. El SNE se fundó en 1978, actualmente cuenta con una red de más de 160 oficinas ubicadas en las principales ciudades del país. La STPS, a través del SNE, ha desarrollado e implantado un modelo de vinculación laboral integrado por distintas modalidades de atención, que van desde la tradicional bolsa de trabajo basada en la atención presencial, hasta esquemas de autoayuda y aquellos basados en las tecnologías de la información y las comunicaciones. Entre éstos últimos está el servicio de información sobre ofertas de empleo vía telefónica, el cual se ofrece a las personas en forma gratuita a través del número telefónico 01 800 841 2020 desde cualquier parte del país. Este servicio es atendido a través de un Centro de Contacto Multimedia para la atención de los usuarios del SNE y el Portal del Empleo operado por ejecutivos telefónicos debidamente capacitados en labores de consejería laboral.

Por su parte, la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET) cuenta con el Centro de atención telefónico en materia de orientación jurídico laboral con enfoque de género y servicios a grupos en situación de vulnerabilidad para atender a las y los trabajadores que así lo requieran. El objetivo de este servicio es, por una parte, captar y contener conflictos laborales y canalizar a los usuarios hacia las instancias de solución competentes, tener personal con formación jurídica laboral, capacitado para atenderlos por esta vía con un trato amable y una orientación eficiente para que en caso necesario, se les pueda canalizar a las instancias a las que deben acudir para hacerlos valer, así como su eventual canalización a los servicios de apoyos especializados.



Por lo anterior, la Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo (CGSNE) y la PROFEDET definieron entre sus ejes estratégicos de acción, la modernización de sus procesos y subprocesos para lo cual se contratará de forma consolidada el servicio de Centro de contacto multimedia para atención de los usuarios del Servicio Nacional de Empleo (SNE) y el Portal del Empleo y del Centro de atención telefónico en materia de orientación jurídico laboral con enfoque de género y servicios a grupos en situación de vulnerabilidad de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.

III. MARCO NORMATIVO

El presente se realiza en apego a lo dispuesto en el artículo 6 de las Políticas, Bases y Lineamientos, en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social; numeral 4.2.1.1.10 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; artículo 9 fracción II del Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de mayo de 2014, que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como numeral 8 inciso a) del proceso APCT 4 del Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTIC¹).

IV. OBJETIVO

El presente documento, tiene como objetivo describir las especificaciones técnicas que en materia de contacto e-multimedia requiere la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en adelante "La Secretaría", con la finalidad de contar con el servicio Institucional de Operación y atención de los

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	6 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	VER 1.0
			APTC F3	

programas a cargo del SNE que incluya telefonía a través de un 01800 nacional e internacional, así como telefonía tradicional para recibir llamadas locales y realizar llamadas locales y de larga distancia; tanto a números celulares como fijos, que permitan fortalecer y asegurar los esquemas de vinculación laboral, proporcionando oportunidades de colocación a las personas que carecen de empleo, encomendado de "La Secretaría", mediante la contratación e implementación del proyecto denominado " Servicio de contacto e-multimedia" de "La Secretaría", en un esquema de servicios administrados.



El servicio que la PROFEDET requiere para establecer el Centro de contacto multimedia, consiste en obtener del proveedor la infraestructura, personal, sistemas, procesos y todos los elementos necesarios para la captación, contención y canalización de llamadas de los usuarios y que enlace a éstos con la institución mediante la instalación de los equipos y software requerido para interactuar con el PBX existente en la PROFEDET, así como el registro al Sistema Integral de Procuración de la Defensa del Trabajo (SIPRODET), por lo que la provisión de todos y cada uno de los recursos necesarios para garantizar la conectividad y la interacción, debe estar incluido en la solución que presenten los prestadores del servicio en su propuesta, incluyendo los servicios de grabación y monitoreo de las llamadas que serán responsabilidad del proveedor durante toda la vigencia del contrato.

V. ALCANCE

Para el caso de la CGSNE, el objetivo es facilitar la vinculación entre oferentes y demandantes de empleo, orientar a los buscadores de trabajo y apoyar su calificación, así como auxiliar a las empresas en la búsqueda de candidatos para cubrir sus vacantes, por lo que requiere para la operación y atención de los programas y servicios a cargo del SNE, un Centro de Contacto Multimedia para la atención de los usuarios del SNE y el Portal del Empleo que esté ubicado en el Distrito Federal o en el área metropolitana de la Ciudad de México. El centro de contacto que se requiere deberá ser capaz de recibir de los usuarios del SNE por Teléfono -buscadores de empleo y empresas- interacciones por los diferentes medios, como son las comunicaciones originadas por el teléfono, fax, correo electrónico, correo de voz, chat, colaboración vía Internet (Web collaboration y Web-call back), sobre una misma plataforma tecnológica basada en servidores de voz y datos, así como la facilidad para conectarse vía Internet a la aplicación del Portal del Empleo para el envío de mensajes SMS (de las siglas en inglés Short Message Service) a los usuarios que lo soliciten.

Todas las interacciones deberán ser atendidas a través de una labor de consejería laboral, orientada a proporcionar opciones de empleo para las personas y captar las ofertas de trabajo de las empresas. Asimismo, el centro de contacto deberá realizar llamadas de salida para promover el servicio, mantener actualizada la base de datos, captar en forma creciente más ofertas de empleo, dar seguimiento y capturar la información de los resultados del programa entre los buscadores de empleo y las empresas, así como realizar encuestas de seguimiento a la colocación del Portal del Empleo y envío masivo de correos electrónicos, cuando sea requerido por la Secretaría. Dicho centro, deberá prestar los servicios mencionados las 24 horas del día los 365 días del año.

De igual forma, el Centro de Contacto para la atención de los usuarios del SNE y el Portal del Empleo, deberá contar con una tecnología que permita a la CGSNE llevar controles de monitoreo en línea de cualquier interacción, atendida por un ejecutivo telefónico del Centro de Contacto; asesoría al ejecutivo mediante este monitoreo; posibilidad de intervenir una llamada; verificar la actividad que el ejecutivo telefónico está realizando en su equipo de trabajo y escuchar en el momento que se requiera la grabación de alguna llamada o visualizar la atención proporcionada a través de la asesoría en línea o el seguimiento a las peticiones realizadas a través de correo

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	7 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	VER 1.0
			APTC F3	

electrónico. Lo anterior, debido a que se deberá grabar el 100% de las interacciones que entran al Centro de Contacto; y finalmente también deberá enviar reportes que permitan conocer a la CGSNE el número de llamadas que ingresan a través del 01-800, así como el resto de las interacciones por cada canal que es atendido y desglosado por tipo de información que se brinda al usuario, considerando que dicho servicio está asociado directamente con las metas sustantivas de las acciones que lleva a cabo "La Secretaría", para facilitar la vinculación de las personas que buscan empleo con las vacantes de trabajo que se generan en el sector productivo.

Por otro lado, la PROFEDET requiere para la operación y atención del servicio gratuito telefónico 01-800 a nivel nacional, un centro de contacto, incluyendo un centro de atención secundario, que estén ubicados dentro del territorio nacional; para atender a las y los trabajadores que así lo requieran. El objetivo de este servicio es, por una parte, captar y contener conflictos laborales y canalizar a los usuarios hacia las instancias de solución competentes, tener personal con formación jurídica laboral, capacitado para atenderlos por esta vía con un trato amable y una orientación eficiente para que en caso necesario, se les pueda canalizar a las instancias a las que deben acudir para hacerlos valer, así como su eventual canalización a los servicios de apoyos especializados.



En este sentido, la PROFEDET requiere que el Centro de Contacto permita interacciones por los diferentes medios de comunicaciones, que pueden ser originadas por el teléfono, fax, chat, correo electrónico, correo de voz, entre otros, El envío masivo de mensajes SMS y TTL (con tiempo de vida por las siglas en inglés de Time To Life), colaboración vía Internet (Web collaboration y Web-call back), y una aplicación de software que permita el control y manejo completo de una agenda electrónica, que facilite la organización de los usuarios, así como todas las interfaces de hardware y software necesarias para interactuar con el equipamiento y aplicaciones existentes en la PROFEDET respectivamente.

El Centro de Contacto para la atención de los usuarios deberá contar con una tecnología que permita a la PROFEDET llevar controles de monitoreo en línea de cualquier interacción, atendida por un ejecutivo telefónico del Centro de Contacto; posibilidad de intervenir una llamada; verificar la actividad que el ejecutivo telefónico está realizando en su equipo de trabajo y escuchar en el momento que se requiera la grabación de alguna llamada o visualizar la atención proporcionada a través de la asesoría en línea o el seguimiento a las peticiones realizadas a través de correo electrónico, lo anterior debido a que se deberá grabar el 100% de las interacciones que entran al Centro de Contacto; y finalmente también deberá enviar reportes que permitan conocer a la PROFEDET el número de llamadas que ingresan a través del 01-800, así como el resto de las interacciones.

Se asignará un agente telefónico bajo la supervisión del asesor de calidad del prestador del servicio asignado a la campaña de la PROFEDET para atención de la línea directa de quejas en el servicio de asesorías a Nivel Nacional y así mantener los niveles de calidad en la atención a la ciudadanía.

Es fundamental recalcar, que los servicios deben de contar con un centro de atención secundario, para que en caso de contingencia se pueda dar el desborde del servicio de un centro a otro.

VI. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	8 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	VER 1.0
			APTC F3	

VI.1. Administrador del Servicio

El Prestador del Servicio deberá asignar al menos un ejecutivo de cuenta, quién será el punto único de contacto para coordinar las fases de preparación y puesta en operación del servicio, considerando la atención de la campaña para la CGSNE y para la PROFEDET. Además, fungirá como administrador del servicio durante la vigencia del contrato, dando seguimiento a las solicitudes realizadas para corroborar que se atiendan oportunamente. En su propuesta deberá indicar el nombre y los datos de contacto de la persona que estaría asignada para este servicio.

En caso de cualquier cambio de personal el Prestador del Servicio está obligado a notificar por escrito a La Convocante, en un tiempo no mayor a 3 días hábiles previos contados a partir de la fecha en que se hará el cambio, mismo que estará sujeto a la validación por parte, tanto de la CGSNE como de la PROFEDET, respectivamente.

El Prestador del Servicio deberá presentar Carta compromiso de iniciar el **5 de junio 2015** con la prestación del servicio, considerando que el personal que participará en las campañas deberá ser evaluado y aprobado por LA CONVOCANTE.

VI.2. Ubicación del Centro de Contacto

El centro de contacto del prestador de servicio debe contar como mínimo con dos instalaciones (Principal y Secundaria), para que en caso de contingencia se pueda dar el desborde del servicio de un centro a otro y contar con mecanismos espejo y de redundancia que permitan enfrentar problemas técnicos y operativos. Es fundamental que el posible proveedor cuente al menos con dos ubicaciones dentro de la zona metropolitana de la Ciudad de México, que permitan la continuidad operativa trasladando un mínimo de por lo menos el 90% del personal que opera la campaña de un sitio al otro en menos de 1 hora en caso de contingencia. Cada sitio debe operar de manera independiente y con la misma tecnología de Centro de Contacto, a fin de garantizar la operación en caso de que el principal no pueda proporcionar el Servicio.



El Prestador del Servicio deberá especificar dentro de su propuesta técnica, los domicilios de las dos instalaciones que proponga para la operación de "El Centro de Contacto", debiendo señalar con toda precisión cuál de ellos es el Principal y cuál el de respaldo.

El Prestador del Servicio no deberá subcontratar el sitio Secundario para soportar el desborde en caso de contingencia.

VI.3. Estaciones de trabajo

El Prestador del Servicio deberá indicar en su propuesta las características de las estaciones de trabajo ofertadas, las cuales deberán tener como mínimo las siguientes: Software basado en visor de Internet para la plataforma del CENTRO DE CONTACTO, instalado en un equipo de cómputo y validando su compatibilidad con los sistemas de LA CONVOCANTE: sistemas de respaldo de energía, teléfono, diadema, silla, y el mobiliario necesario para la prestación del servicio.

El Prestador del Servicio deberá recibir, registrar o gestionar los canales de servicio que se utilizarán para la prestación del servicio de CENTRO DE CONTACTO, debiendo contemplar por lo menos que deberá contar con personal capacitado y con una amplia preparación en disciplinas como la computación, redes, telecomunicaciones e Internet; motivo por el cual deberá presentar en su propuesta la estructura operativa de la empresa, así como la currícula del personal que atendería

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	9 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	VER 1.0
				APTCT F3

los requerimientos para la implementación, operación y conservación de los niveles de servicio requeridos.

Con el fin de reducir la curva de aprendizaje y garantizar la migración del servicio, el prestador del servicio deberá contar con **personal aprobado** en las siguientes proporciones:

1. Por lo menos 60 Agentes
2. 2 Líder de proyecto.
3. 2 Líder de calidad.
4. 4 Analistas de calidad
5. 1 supervisor al menos por 10 agentes por campaña.

Para fines de comprobación el prestador de servicio entregará copia de comprobante de estudios de dicho personal.



VI.4. Capacitación

VI.4.1 El Prestador del Servicio deberá ofrecer personal para ocupar los puestos del CENTRO DE CONTACTO que se requieren en el presente anexo, que conozcan y adopten la cultura de los servicios de LA CONVOCANTE en un periodo corto de capacitación, para que aprovechen cada interacción con el usuario para optimizar la atención.

Asimismo, el Prestador del Servicio trabajará con la información proporcionada por LA CONVOCANTE elaborará sus propios materiales para la capacitación del personal que contrate para participar en la campaña; dichos materiales deberán ser supervisados y autorizados por LA CONVOCANTE. El proceso de capacitación lo realizará el Prestador del Servicio sin que represente costo alguno para LA CONVOCANTE.

La capacitación deberá tener como meta que los agentes proporcionen una calificada atención a los usuarios del CENTRO DE CONTACTO. Para contar con los recursos humanos acordes a los ámbitos y niveles operativos de la campaña, cuando LA CONVOCANTE requiera dar a conocer información de la campaña o realizar retroalimentaciones grupales, el Prestador del Servicio deberá proporcionar la sala para brindar la misma, proyector y equipo necesario. Se requiere también se capacite un 20% adicional al total de agentes comprometidos y 10% deberán estar evaluados y aprobados por LA CONVOCANTE y disponibles para cubrir las ausencias del personal.

El Prestador del Servicio deberá contar con un sistema que incluya la práctica de evaluaciones psicométricas, de ortografía, manejo y control de interacciones, manejo de ambiente Windows y captura de datos, entre otros, para que posteriormente LA CONVOCANTE seleccione el personal adecuado para la campaña; LA CONVOCANTE, evaluará a los Agentes en lo que corresponda a la operación y manejo del Sistema de Información propiedad de la misma y en el servicio que proporcionará durante la campaña (examen teórico escrito y práctico). Dicha evaluación se aplicará al personal que participe directamente en el CENTRO DE CONTACTO: Agentes telefónicos, Supervisores, Analistas de Calidad, Líder de calidad y Líder de Proyecto. Dicha evaluación tiene la finalidad de asegurarse que el personal conozca los programas y servicios que brinda LA CONVOCANTE. La falta de Supervisores, Analistas de Calidad, Líder de calidad y Líder de Proyecto será causa de penalización especificada en el presente anexo técnico.

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	10 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	VER 1.0
				APTC F3

La Convocante tiene la facultad de realizar las evaluaciones que consideren necesarias en los temas más demandados en la línea de atención a los agentes que ya están operando, con la finalidad de asegurar conocimiento para la atención a los usuarios. Para lo cual el Prestador del Servicio debe ofrecer todas las facilidades para realizar esta actividad.

VI.4.2 LA CONVOCANTE requiere que el Prestador del Servicio proporcione a los servidores públicos que designe LA CONVOCANTE, la capacitación necesaria para el uso de los sistemas, infraestructura que se utilizará para la prestación de los servicios del CENTRO DE CONTACTO.

Por lo anterior el Prestador del Servicio deberá considerar estos tiempos en el plan de implementación que presente.

VI.5. Verificación del servicio



VI.5.1 LA CONVOCANTE podrá realizar visitas a las instalaciones del Prestador del Servicio donde tenga alojado el CENTRO DE CONTACTO (Primario o Secundario), cuando lo considere necesario a efecto de verificar el cumplimiento de los requerimientos de la operación durante la vigencia del contrato.

Adicional a lo establecido, LA CONVOCANTE requiere que el Prestador del Servicio proporcione la supervisión de todo el personal asignado a la atención de los usuarios, designando al número necesario de Supervisores para garantizar al 100% la funcionalidad de la campaña. LA CONVOCANTE recomienda un supervisor y un analista de calidad por cada 10 Agentes (no se permitirán más de 15 agentes por supervisor, ni agentes sin supervisor), así como un líder de proyecto que se asegure de cumplir con los niveles de servicio requeridos por LA CONVOCANTE, así como se obligue a reemplazar al personal de supervisión, analistas de calidad, líder de calidad y/o líder de proyecto asignado para la prestación de los servicios, en un plazo máximo de 2 días hábiles, ya sea por baja solicitada o voluntaria.

VI.6. Supervisión del servicio contratado

VI.6.1 El prestador del servicio deberá proporcionar como parte de la prestación del servicio los mecanismos y recursos necesarios para que, LA CONVOCANTE, desde cualquier equipo de cómputo conectado a su red de área local o bien, con acceso a internet provisto por su red local o por terceros, tenga visibilidad de la actividad del personal que participa en la operación de los servicios requeridos del CENTRO DE CONTACTO. Para lo anterior, el Prestador del Servicio brindará a LA CONVOCANTE todas las herramientas necesarias para la conectividad y supervisión de los agentes, a través de las siguientes opciones: escuchar la conversación del agente activo, visualizar la pantalla del agente activo, asistencia, las herramientas de supervisión deberán estar basadas en el uso de visor de páginas Web a través de internet, mediante un acceso seguro VPN y a través de un enlace dedicado hacia LA CONVOCANTE, con menús intuitivos; que permita a LA CONVOCANTE conocer vía remota y en tiempo real los indicadores operativos de la campaña:

- Total de interacciones del día clasificadas por tipo (Llamada, Correo, Chat, entre otros)
- Interacciones activas.
- Interacciones en espera.
- Interacciones contestadas del día.
- Interacciones abandonadas del día.
- Agentes conectados y tiempo de conexión.

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	11 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	VER 1.0
			APTFC F3	

- Estatus de los Agentes y tiempo en ese estatus.
- Grabación a solicitud de las interacciones.

VI.6.2 El Prestador del Servicio deberá contar con un sistema computarizado automático e integrado a la aplicación para la grabación de las interacciones, que permita a LA CONVOCANTE disponer de la grabación del 100% de las interacciones (voz y textos, de acuerdo al tipo de interacción) que los Agentes realizan, bajo un formato digital. Se tendrá acceso a las grabaciones de manera ágil, permitiendo a LA CONVOCANTE el acceso por fecha, hora, número telefónico o Agente, mediante el sistema de monitoreo.

VI.6.2.1 Las grabaciones serán entregadas por el Prestador del Servicio a LA CONVOCANTE en medio óptico en formato digital bajo compresión mp3 o WAV en forma semanal, el Prestador del Servicio las entregará los días martes de cada semana (en caso de ser día no hábil al día hábil siguiente), de manera que cada grabación nos permita conocer el Agente Telefónico que la realizó y la fecha (en formato dd/mm/aaaa) y hora de la misma (formato de 24 horas). El incumplimiento de este porcentaje en un rango mayor al 5% será causa de penalización especificada en el presente anexo técnico.

Para la PROFEDET, el Prestador de Servicio deberá realizar las configuraciones para el nombre de los archivos de las grabaciones integre el folio de la interacción que el agente atendió.

Las grabaciones no deberán ser interrumpidas hasta que el usuario cuelgue, no importando las transferencias de extensiones o grupos de trabajo.


VI.6.2.2 El prestador de servicio mantendrá disponibles el 100% de las grabaciones para su acceso en línea y en tiempo real a LA CONVOCANTE para poder ser consultadas durante un periodo mínimo de 45 días hábiles.

VI.6.3. El Prestador del Servicio deberá entregar en su propuesta todas las características y capacidades de las herramientas que utilizará para brindar el servicio. Asimismo, al inicio de la prestación de servicio entregará la URL, usuario y contraseña para acceder a las herramientas utilizadas para proporcionar el servicio, con el propósito de supervisar y evaluar su cumplimiento. Esta información deberá ser entregada a los servidores públicos que para ese efecto designe LA CONVOCANTE.

Se requiere que el Prestador del Servicio cuente con un Sistema de vigilancia de Circuito Cerrado de Televisión CCT, el cual deberá proporcionar acceso a LA CONVOCANTE mediante internet, hacia las instalaciones en donde se ubique la campaña y permita monitorear a los agentes, en tiempo real.



VI.7. Reportes

VI.7.1 Antes de las 11:00 a.m. del día hábil siguiente, el Prestador del Servicio será el responsable de entregar los reportes establecidos con LA CONVOCANTE, debido a que la entrega de los reportes fuera de este horario se penalizará de acuerdo con lo indicado en el presente anexo técnico. Dichos reportes serán validados por personal de LA CONVOCANTE, para su aplicación a partir del inicio de la vigencia del contrato.

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	12 DE 41
	PROCESO	APCT
	FORMATO	May-2014
		VER 1.0
ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015		APTC F3

VI.7.2 El Prestador del Servicio deberá generar y entregar diariamente a LA CONVOCANTE como mínimo los siguientes reportes generados por las actividades aquí especificadas, de tal manera que LA CONVOCANTE pueda conocer el comportamiento en tiempo de la operación del CENTRO DE CONTACTO:

- A. Interacciones recibidas en total, por tipo (llamada, fax, chat, correo), entidad federativa y por Agente
- B. Interacciones contestadas en total, por tipo (llamada, fax, chat, correo), entidad federativa y por Agente
- C. Interacciones abandonadas antes de 6 seg. y después de 6 seg., indicando el tiempo de abandono y el tipo (llamada, fax, chat)
- D. En el caso de los chats y llamadas cortadas se requiere el desglose de los que son cortados por el Agente y los que se cortan por el usuario.
- E. Codificación del tipo de llamada que reciben: Información SNE, Vinculación, Broma, Vacantes, Migrantes a Canadá, No saben leer ni escribir y las calificaciones que se requieran de acuerdo con la operación de cada campaña. Para cada tipo de llamada se desglosará la entidad federativa de origen.
- F. Llamadas colgadas, después de un cierto tiempo de espera (colgadas reales).
- G. Evaluación otorgada a los Agentes, incluyendo fortalezas y debilidades presentadas en la interacción.
- H. Desglose de llamadas de salida, incluyendo fecha y hora de la llamada, número marcado y resultado de la llamada.
- I. Tiempo promedio de respuesta global (segundos), por tipo (llamada, fax, chat, correo) y por Agente.
- J. Llamadas ghost
- K. Porcentaje de abandono real
- L. Porcentaje de abandono ghost
- M. Porcentaje de abandono total.
- N. tiempo promedio de abandono real en segundos
- O. tiempo promedio de respuesta
- P. número de agentes que están brindando el servicio durante el mismo intervalo de tiempo y el porcentaje total de su ocupación.
- Q. Número y porcentaje de llamadas tiradas
- R. Tiempo promedio en espera por tipo de interacción.
- S. Tiempo promedio de abandono real en segundos.
- T. Número de Agentes conectados
- U. Reporte de conectividad de los Agentes, con hora de ingreso, tiempo de conexión y desglose por estatus de actividad.
- V. Promedio de Agentes conectados
- W. Tiempo promedio de abandono por tipo de interacción
- X. Tarifador de llamadas entrantes y salientes.
- Y. Bitácora de operación.
- Z. Reporte de quejas recibidas en el formato que indique LA CONVOCANTE
- AA. Desglose por intervalos de tiempo y por tipo de interacción de las solicitudes que ingresan a cada grupo de trabajo.
- BB. De forma semanal y mensual Análisis del comportamiento en tiempo de cada llamada: las llamadas más breves y las de mayor duración. Examinando el comportamiento durante el día, durante una semana y comparándolas además con las de esa misma semana, durante varios meses.

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	13 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	VER 1.0
				APTC F3

CC. De forma semanal y mensual Análisis gráfico del comportamiento de las llamadas de salida que muestren la duración el tiempo promedio de localización. Con variaciones de medias horas en los horarios en que son localizados nuestros usuarios

VI.8. Mensajes SMS

Reporte diario: El Prestador del Servicio entregará a más tardar a las 11:00 horas del día hábil siguiente de haberse realizado el envío y contendrá todos los registros a los que se solicitó, se le enviará mensaje a su dispositivo móvil, dicho reporte se requiere en formato de Excel, debiendo contener como mínimo la siguiente información: desglose de los registros enviados, agregando los campos siguientes:

- Fecha, hora, minuto y segundo en que fue enviado el mensaje
- Estatus del registro (enviado, no asignado a número móvil, número no valido, entre otros)
- SMS enviados debido a la longitud del texto a enviar
- Respuestas recibidas, indicando el número de origen del usuario, fecha, hora, minuto y segundo, así como el mensaje recibido
- Grafica con los resultados obtenidos

VI.9. Correos electrónico de entrada



Reporte diario: El Prestador del Servicio entregará a más tardar a las 11:00 horas del día hábil siguiente de haberse recibido y contendrá todos los registros recibidos, dicho reporte se requiere en formato de Excel, debiendo contener como mínimo la siguiente información: desglose de los registros recibidos, agregando los campos siguientes:

- Fecha, hora, minuto y segundo en que fue recibido el mensaje.
- Clasificación de mensaje (tema, asunto, queja entre otros).
- Estatus del registro (leído, contestados, pendientes).
- Respuestas enviadas, indicando la cuenta de correo, fecha, hora, minuto y segundo, así como el mensaje enviado.
- Correos transferidos.
- Grafica con los resultados obtenidos.

Reporte semanal y mensual: El Prestador del Servicio entregará a más tardar a las 11:00 horas del día hábil siguiente de haberse concluido el periodo y contendrá todos los registros recibidos, dicho reporte se requiere en formato de Excel, debiendo contener como mínimo la siguiente información: desglose de los registros recibidos, agregando los campos siguientes:

- Fecha, hora, minuto y segundo en que fue recibido el mensaje.
- Clasificación de mensaje (tema, asunto, queja entre otros).
- Estatus del registro (leído, contestados, pendientes).
- Respuestas enviadas, indicando la cuenta de correo, fecha, hora, minuto y segundo, así como el mensaje enviado.
- Correos transferidos.
- Grafica con los resultados obtenidos.

VI.10. Correos Electrónicos Masivos

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	14 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	
			VER 1.0	
			APTC F3	

VI.10.1 Reporte diario: El Prestador del Servicio entregará a más tardar a las 11:00 horas del día hábil siguiente de haberse realizado el envío y contendrá todos los registros a los que se le envió mensaje, dicho reporte se requiere en formato de Excel, debiendo contener como mínimo la siguiente información: desglose de los registros enviados, agregando los campos siguientes:

- Fecha, hora, minuto y segundo en que fue enviado el mensaje
- Estatus del registro (entregado, leído, rechazado, dirección no valida, entre otros)
- Respuestas recibidas, indicando la cuenta de correo, fecha, hora, minuto y segundo, así como el mensaje recibido
- Grafica con los resultados obtenidos

VI.10.2 Reporte total: El Prestador del Servicio entregará a más tardar a las 11:00 horas del día hábil siguiente de haberse concluido el envío y contendrá todos los registros a los que se le envió mensaje, dicho reporte se requiere en formato de Excel, debiendo contener como mínimo la siguiente información: desglose de los registros enviados, agregando los campos siguientes:

- Fecha, hora, minuto y segundo en que fue enviado el mensaje.
- Estatus del registro (entregado, leído, rechazado, dirección no valida, entre otros)
- Respuestas recibidas, indicando la cuenta de correo, fecha, hora, minuto y segundo, así como el mensaje recibido.
- Grafica con los resultados obtenidos.

VI.10.3 De manera mensual El Prestador del Servicio entregará:

- Reporte consolidado de los reportes diarios del comportamiento de las interacciones, clasificadas por tipo y grupo de trabajo.
- Reportes y gráficas comparativas en diferentes períodos de tiempo de todas o algunas de las variables disponibles en el sistema.
- Reportes y gráficas que muestren tendencias de todas o algunas de las variables disponibles en el sistema.
- Reportes periódicos de control de calidad para que LA CONVOCANTE pueda constatar el buen desempeño de los operadores.



Los reportes especiales que solicite LA CONVOCANTE deberán ser generados y entregados en un plazo no mayor a 5 días naturales.

El Prestador del Servicio deberá entregar los reportes al día hábil siguiente, vía correo electrónico antes de las 11:00 a.m. El Líder del Proyecto que asigne el Prestador del Servicio, será responsable de la entrega puntual de los mismos, debido a que la entrega de los reportes fuera de este horario se penalizará de acuerdo a lo indicado en el presente anexo técnico.

Estos reportes serán validados en conjunto por el Prestador del Servicio y LA CONVOCANTE, para su aplicación a partir de la vigencia del contrato.

VI.11. Redundancia

El Prestador del Servicio deberá entregar en su propuesta un procedimiento y diagramas de flujo con un plan de contingencias, el cual deberá considerar aquellas fallas que se pudieran presentar durante la prestación de los servicios y los casos previstos para su diagnóstico y solución,

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	15 DE 41
		PROCESO	APCT
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014
			VER 1.0
			APTC F3

conteniendo plan de migración al centro de contacto secundario para cuando la falla presentada en el centro principal sea mayor a 2 horas.

- El Prestador del Servicio deberá contemplar que para EL CENTRO DE CONTACTO secundario propuesto, la capacidad de soportar al menos el 90% del volumen promedio de interacciones diarias. Será responsabilidad total del Prestador del Servicio calcular la infraestructura requerida para brindar este nivel de servicio.
- EL Prestador del Servicio deberá contar con los mecanismos necesarios para que ante la detección de cualquier falla en la infraestructura del CENTRO DE CONTACTO primario que afecte la prestación de los servicios, se notifique a los Líderes de Proyecto de LA CONVOCANTE, a fin de obtener la autorización para la aplicación del plan de contingencias y el tráfico de llamadas se desborde al CENTRO DE CONTACTO secundario propuesto.
- Deberá demostrar fehacientemente que en caso de falla del CENTRO DE CONTACTO primario el CENTRO DE CONTACTO secundario tendrá la disponibilidad de continuar con el servicio requerido en un lapso máximo de 2 hrs., a partir de que inicie la falla en el centro primario.

El Prestador del Servicio deberá tener la infraestructura necesaria en su CENTRO DE CONTACTO secundario (suministros de energía, plataforma tecnológica integral del servicio y sistemas de respaldo) para garantizar el buen funcionamiento del CENTRO DE CONTACTO, cumpliendo con los niveles de servicio establecidos en el presente anexo técnico.

La falta de cumplimiento del Prestador del Servicio a los planes de contingencia o de los niveles de servicio establecidos, serán causa de penalización especificada en el presente anexo técnico.



VI.11.1 El Prestador del Servicio deberá contar con suministro de energía ininterrumpida en redundancia con conexiones eléctricas y circuitos separados de la red normal y computacional tanto en el CENTRO DE CONTACTO primario como en el CENTRO DE CONTACTO secundario.

VI.11.2 El Prestador del Servicio deberá tener la capacidad del CENTRO DE CONTACTO pueda realizar respaldos de las bases de datos y restauración del servicio en base a los mismos, así como también hace referencia al uso de "Alta Disponibilidad" en los componentes principales del sistema de tal forma que el CENTRO DE CONTACTO pueda seguir operando en condiciones normales de operación aun cuando se presenten fallas en los componentes principales puesto que deberá entrar en operación la redundancia de los mismos.

VI.11.3 El sistema de respaldo deberá estar patentado y soportado directamente por el fabricante y/o distribuidor autorizado.

VI.12. Infraestructura y tecnología

Cualquier herramienta propuesta para el servicio del CENTRO DE CONTACTO, deberá de cubrir con las políticas y procedimientos de seguridad que aseguren la confidencialidad de los datos del usuario del servicio, por lo que cada aplicación propuesta deberá de tener protección de acceso mediante nombre de usuario y password, al menos.

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	16 DE 41
		PROCESO	APCT
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014
			VER 1.0
			APTCT F3

El Prestador del Servicio deberá anexar a su propuesta técnica la documentación que compruebe que el hardware y software que propone tiene garantía contra vicios ocultos y/o defectos, durante la vigencia del contrato.

La infraestructura citada como mínima es enunciativa, más no limitativa; es la que el Prestador del servicio deberá proporcionar con tecnología de punta, como parte del servicio y en todos los casos se requiere detalle de cada solución propuesta:

Se requiere que EL CENTRO DE CONTACTO propuesto por el Prestador del Servicio tenga la posibilidad de interactuar a través de la multiplicidad de canales de comunicación, como son: teléfono, fax, e-mail, correo de voz, chat, web colaboración y web call back, mediante los cuales un cliente se puede comunicar e interactuar con EL CENTRO DE CONTACTO y que éstas sean atendidas por una sola plataforma, es decir que sean atendidas con una sola aplicación, basada en soluciones de telefonía computarizada para enrutar, monitorear, generar, grabar llamadas telefónicas, conferencia, correos electrónicos y faxes, todo, a través de red interna flexible y amigable que permita adaptar reportes según las necesidades de LA CONVOCANTE y la posibilidad de comunicarlos por Internet.

El Prestador del Servicio, deberá de considerar que los requerimientos de infraestructura y tecnología del presente servicio, podrán ser ampliados, modificados o disminuidos, sin límites de cambios o modificaciones y sin ningún costo asociado para LA CONVOCANTE, por lo que se excluyen en forma enunciativa mas no limitativa de manera explícita cualquier costo por adecuaciones, cambios por actualizaciones, tecnología o equipos incluyendo PBX, implementación de enlaces E1, contratación inicial o subsecuente, puesta a punto y ajustes, cambios de domicilio, reactivación o instalaciones especiales, y en general cualquier tipo de instalación, accesorios, equipo, software, hardware o licenciamiento necesarios para la integración de todas las consideraciones solicitados por la Convocante para el funcionamiento requerido del centro de contacto.



VI.12.1 PBX

Se requiere que el CENTRO DE CONTACTO cuente con un concentrador y distribuidor de llamadas "PBX" basado en servidores de voz interconectados a través de una red, utilizando arquitectura abierta para su expansión, permitiendo que los enlaces del 01 800 puedan ser análogos, E1, ISDN o sesiones SIP y que a través de una sola interface de control permita a los Agentes tener tono de marcado para llamadas internas o externas, además de las funcionalidades de un teléfono convencional como tomar y realizar llamadas externas o internas, conferencia, transferencia, llamada en espera, entre otros.

El sistema propuesto debe de tener la capacidad para proveer alta disponibilidad y redundancia en equipo LAN que interconecta los sistemas, PBXs/UNPXs, IVR, Grabadora etc., para mantener la estabilidad y continuidad en caso de alguna contingencia.

El PBX deberá:

- Tener la escalabilidad y la capacidad de administración.

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	17 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	VER 1.0
			APTC F3	

- Disponer de un control centralizado, arquitectura distribuida y redundante en el mismo gabinete, fuera del gabinete y en la misma locación; y en diferentes locaciones logrando así una topología multisitio.
- Contar con capacidad de interconectarse con sistemas PBX vía protocolos estándares tales como CAS, QSIG, R2, e IP. La interconexión de diferentes gabinetes del sistema deberá lograrse a través de fibra óptica multimodo y monomodo, par de cobre, cable coaxial, vía módulo E1 y por protocolo IP.
- Contar con capacidades para una arquitectura distribuida gráfica para aislar los puntos posibles de falla. El sistema debe permitir la redundancia de procesamiento y conmutación, gran densidad de puertos y no bloqueable para asegurar la disponibilidad del servicio en todo momento.
- Evitar las matrices de conmutación convencionales TDM central/local, o buses; trabajar con arquitecturas modernas como BHCC (Busy Hour Call Completion), estar distribuida en los gabinetes reduciendo los cuellos de botella; con capacidad de gestionar tráfico de 300.000 BHCC.



Capacidad de transferir interacciones a otros grupos de trabajo, a otras extensiones del conmutador, marcar números externos, recibir entradas de tonos de cualquier longitud, anidar un número ilimitado de menús de información, grabar mensajes de voz por parte de los usuarios. Tanto en EL CENTRO DE CONTACTO Primario como en el Secundario, se deberá cumplir con que se puedan transferir llamadas de cualquier grupo de agentes a DID's locales perteneciente a otros 01800's (de la misma LA CONVOCANTE e incluso a otros clientes que tenga el CENTRO DE CONTACTO y que sean del interés de LA CONVOCANTE) y que al momento de transferir la llamada se corte la facturación en el 01800 donde se originó la transferencia y comience la facturación en el 01800 a donde fue transferida la llamada.

La arquitectura del hardware puede estar basada en módulos o en servidores en un diseño altamente confiable, de alta disponibilidad y robusta para aplicaciones de telefonía IP.

La arquitectura del sistema propuesto deberá estar basado en un modelo cliente/servidor, el software de manejo de llamadas debe soportarse sobre un sistema operativo y de tiempo real, se debe proveer conexión Ethernet TCP/IP y la dirección IP del sistema debe ser administrable y debe estar protegida contra broadcast Ethernet.

VI.12.2 Conectividad y controles de seguridad que deberán garantizarse para la prestación del servicio

EL CENTRO DE CONTACTO proveerá los medios necesarios para conectarse a los Sistemas de Información propiedad de LA CONVOCANTE (salida a Internet con un ancho de banda mínimo a 1024 kbps), concentrará toda la información resultado de la captura de información de los usuarios de LA CONVOCANTE, incluyendo datos personales, canalizaciones, orientación, etc. en un conjunto de servidores propiedad de LA CONVOCANTE, con un Firewall para el filtrado y administración de accesos a los sistemas que proporcionará LA CONVOCANTE, cumpliendo con las normas de nuestro país en materia de confidencialidad para datos de particulares y en concordancia con lo establecido sobre inviolabilidad de archivos. La infraestructura tecnológica necesaria para

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	18 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	VER 1.0
			APTC F3	

la operación de este conjunto de servidores, será responsabilidad de LA CONVOCANTE; en lo que respecta a costos de licenciamiento de software, hardware, mantenimiento preventivo y correctivo quedando a entera responsabilidad del Prestador del Servicio los costos relacionados a enlaces de comunicación y los equipos de comunicaciones y seguridad que integre, así como la infraestructura necesaria para la recepción de los enlaces para el servicio de cada uno de los 01 800 de LA CONVOCANTE. La pérdida de conexión a los Sistemas de Información de LA CONVOCANTE o los problemas para la recepción del 01 800 serán causa de penalización especificada en el presente anexo técnico.

VI.12.3 Interactive Voice Response (IVR)

El CENTRO DE CONTACTO contara con el servicio de IVR. LA CONVOCANTE podrá solicitar la creación de un solo menú y/o un menú personalizado, dependiendo de las necesidades y conforme vaya madurando el servicio del CENTRO DE CONTACTO y las habilidades del usuario.

El IVR tendrá la capacidad de:



- Distribución de mensajes promocionales.
- Independencia de los mensajes por cada interacción, se podrá reproducir los mismos o distintos mensajes.
- Interacción con el interlocutor por medio de tonos opcionales (pulso o voz).
- Captura de respuestas/opiniones, grabándolas para ser posteriormente escuchadas.
- Validación de las respuestas numéricas.
- Duración máxima de las respuestas configurable.
- Reconocimiento del interlocutor (persona, fax o contestador automático).
- Transferencia de la llamada a los agentes del CENTRO DE CONTACTO, con los datos de la llamada mediante ACD.
- Registro histórico de llamadas entrantes y salientes.
- Fecha y hora en todas las conexiones establecidas y registro de las opciones elegidas.
- Módulo de bloqueo de llamadas entrantes (llamadas ociosas)

VI.12.4 ACD

Para la recepción de llamadas entrantes el Prestador del Servicio debe de tener la capacidad para mantener servicios del ACD en el caso que el volumen de llamadas se incremente o disminuya de manera drástica, tomando en cuenta los estándares de medición señalados en el apartado XI de este anexo técnico.

El ACD debe de tener la capacidad para:

- Procesamiento simultaneo de llamadas entrantes y salientes.
- Ofrecer ruteo basado en habilidades (skills-routing)
- Capacidad para priorizar dentro de las colas,
- Capacidad para ofrecer servicios de cola universal (ejemplo: llamadas de voz, salida de llamadas, etc.).

		SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		HOJA	19 DE 41
				PROCESO	APCT
		ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015		FORMATO	May-2014
					VER 1.0
			APTC F3		

- Capacidad de integrar el ACD a periféricos tal como aplicaciones para rutear llamadas, CTI, fax, administración de la fuerza de trabajo, monitoreo de llamadas y otros periféricos externos y/o aplicaciones
- Capacidad para realizar callbacks a llamadas entrantes
- Capacidad de desviar llamadas en espera cuando exceda el tiempo límite a otro grupo de trabajo, número telefónico o buzón de voz
- Capacidad para reproducir la posición en que se encuentra dentro de la cola de espera
- Capacidad de crear y configurar campañas de entrada y salida, grupos de trabajo, agentes, horarios, calificaciones, personalización de mensajes de voz mediante interfaz gráfica intuitiva y de fácil manipulación.
- Capacidad de configurar múltiples horarios de las ventanas de servicio.

Características de la consola de supervisor y/o monitoreo y/o Grabación de las llamadas



- Interface de monitoreo que permita trabajar local o remotamente.
- Capacidad de interactuar con los operadores cuando estén en una interacción activa
- Capacidad de monitoreo de campañas de entrada y salida a través de una línea telefónica.
- Capacidad de asesorar al Agente en línea mientras está en una llamada sin que el usuario escuche.
- Capacidad de tomar el control inmediato de la interacción del Agente con el usuario.
- Monitorear las pantallas de los operadores.
- Tomar el control de la conexión del operador.
- Que permita el monitoreo a nivel grupo de trabajo o campaña.
- Deberá permitir el acceso a las conversaciones de los Agentes en tiempo real
- Capacidad de grabar el 100% de las interacciones tanto voz como video en la pantalla del agente.

VI.12.5 Chat interno

El prestador del servicio deberá contar con un sistema de Chat interno, como parte de la herramienta de Centro de Contacto, que permita la comunicación en tiempo real entre los agentes y el supervisor

Además deberá tener la funcionalidad de visualizar las estadísticas online de todo el grupo de trabajo o bien de la campaña y se deberá tener información en línea como:

- Operadores Logeados (firmados).
- Número de Agentes en estatus de disponible.
- Número de llamadas en la cola de espera.
- Número de llamadas perdidas.
- Información del estatus de cada uno los Agentes pertenecientes a la campaña.
- Estadísticas por Agentes o por grupo de trabajo para reportar desempeño y productividad.
- Revisión de las grabaciones de los operadores para monitorear la calidad en la llamada.

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	20 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	VER 1.0
				APTCT F3

VI.12.6 Sistemas Soportados de Ruteo de Llamadas

- El Prestador del Servicio deberá tener la capacidad de realizar un ruteo de llamadas a sitios remotos previa autorización de LA CONVOCANTE con base en las políticas definidas por el Prestador de Servicio.
- El Prestador del Servicio deberá de tener la capacidad de ruteo según habilidades ya sea por operador y/o grupo de ACD
- La capacidad para proveer una solución empresarial de Ruteo de Llamadas que pueda mantener diferentes tipos de llamadas e interfaces con conjuntos de IVR(s), Centro(s) de Datos y varios Centro de Contacto.
- Se debe de tener habilidad para rutear llamadas a través de diversos Centros de Contacto considerando reglas de negocio y nivel de servicio.
- Se debe de tener la habilidad para mantener los servicios del Sistema de Ruteo de Llamadas en el caso que el volumen de llamadas se incremente o disminuya de manera drástica. Indique cualquier limitación.
- Se debe de tener la capacidad de integrar el Ruteo de Llamadas con ACD, IVR, CTI y otras aplicaciones externas.



VI.12.7 Grabación

El Prestador del Servicio deberá contar con un sistema computarizado automático e integrado a la aplicación para la grabación de las interacciones, lo que permita a LA CONVOCANTE disponer de la grabación del 100% de las interacciones (voz y datos) que los Agentes realizan, bajo un formato digital. Se tendrá acceso a las grabaciones de manera ágil, permitiendo a LA CONVOCANTE el acceso por número telefónico, fecha, hora o agente, mediante el sistema de monitoreo durante el periodo que el Prestador del Servicio establezca, que como mínimo será de 45 días hábiles, después de ese tiempo las podrá sobrescribir. Las grabaciones serán entregadas por el Prestador del Servicio a LA CONVOCANTE en medio óptico en formato digital bajo compresión mp3 o WAV en forma semanal, el Prestador del Servicio entregará dichas grabaciones los días martes (en caso de ser un día no hábil, al día hábil siguiente), de manera que cada grabación nos permita conocer el agente que la realizó y la fecha (en formato dd/mm/aaaa) y hora de la misma (formato de 24 horas), adicionalmente, el Prestador del Servicio deberá contemplar una numeración en secuencia que identifique las grabaciones para que sea capturado en los sistemas de información de LA CONVOCANTE.

Para la atención brindada vía telefónica, el prestador del servicio deberá contar con la posibilidad de grabar tanto el audio como video las pantallas del agente de modo que posteriormente se pueda revisar tanto en video como en audio la manera en que se prestó el servicio por parte del agente. Tal plataforma deberá ser capaz de realizar la consulta de grabaciones vía visor de internet, configurando diversos filtros de búsqueda por ejemplo: fecha, id de llamada, campaña o especialidad, Agente, IP, ANI, DNIS, tiempo de duración y tipo de marcación.

VI.12.8 Detección y reporte de fallas

El Prestador del Servicio deberá contar con un sistema de alarmas que permita detectar fallas graves como: Errores en la configuración del script, Falta de mensajes de voz, Puertos

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	21 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	
			VER 1.0	
		APTC F3		

dañados, etc., y tenga la opción de enviarlas a un administrador o varios vía correo electrónico o un mensaje de Windows a su pantalla. En caso de fallas relacionadas con los enlaces de telefonía que provee la convocante, ésta cuenta en el contrato respectivo con un analizador de señales que permite identificar la causa del problema y su solución para lo cual el Prestador del Servicio deberá acatar el diagnostico que brinde dicho dispositivo.

El prestador del servicio deberá contar con una herramienta que le permita el monitorear el servicio prestado por los Carriers.

VI.13. Administración de facilidades

Se requiere que EL CENTRO DE CONTACTO cuente de forma mínima más no limitativa con las siguientes facilidades y/o servicios:

VI.13.1 Perfiles de agentes

El Prestador de Servicio tenga la Definición de perfil de Agentes; configuración de grupos y proyectos; configuración de colaboración "chat"; configuración de requerimientos de solicitud de contacto; configuración de correos de voz; configuración de árboles de respuesta; configuración de guiones de campaña; configuración de reportes de productividad de la campaña; configuración de reportes estadísticos y de comportamiento de la campaña; administración de la herramienta basada en menús intuitivos. Intervención de llamadas del agente seleccionado de entrada y de salida; intervención del equipo y de la(s) aplicación(es) del agente seleccionado en forma local o remota; soporte de troncales telefónicas analógicas y digitales; manejo de la aplicación basada en visor de Internet; marcación predictiva. Ruteo de llamadas con base en las habilidades de los Agentes de forma automática.



VI.13.2 Interface de agente

Interacción del agente con la aplicación vía Visor de páginas web y/o consola local bajo menús intuitivos; posibilitado a transferir llamadas, chat y/o Correos; posibilitado a recibir interacciones de chat, inclusión de scripts de la campaña bajo cualquier canal de atención ya sea escrito u oral; manejo de estados del agente (activo, descanso, ausente, online); configuración de respuestas de correo electrónico y chat; histórico de llamadas, chat, mails atendidos y estados no disponibles del agente en el canal de telefonía; interacciones con el supervisor de campaña vía chat interno; habilidad para grabar el 100% en audio y video las interacciones de voz del agente; habilidad para realizar CTI; habilidad para colocar hold, mute y realizar transferencias.

VI.13.3 Web-collaboration y form sharing.

LA CONVOCANTE requiere de un sistema para auxiliar a los usuarios en cualquier interacción, en caso de no poder realizar algún proceso en los portales web de la CONVOCANTE, tomando el control del equipo con previa autorización.

VI.13.4 Agenda Electrónica.

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	22 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	VER 1.0
				APTC F3

Se requiere una agenda electrónica que permita el control y seguimiento de los diferentes eventos en que pueden ocurrir, las y los trabajadores que soliciten algún servicio de atención y procuración de justicia laboral a LA CONVOCANTE. EL Prestador del Servicio deberá de presentar una propuesta que atiendan las 48 oficinas de representación a nivel nacional y oficinas centrales con los horarios de atención establecida y disponibilidad de los servidores públicos que prestan el servicio.

VI.13.5 Buzón de voz

El Prestador del Servicio deberá tener la capacidad de grabar mensajes de voz de los usuarios cuando éstos no sean atendidos por un agente o porque las llamadas son recibidas fuera del horario del grupo de trabajo.

Los mensajes de voz deberán ser identificados con el CID o ANI para futura referencia o para contactar al usuario que llamó (callback). Los mensajes de voz deberán poder ser ruteados de forma automática al grupo de trabajo disponible y de acuerdo a habilidades.

VI.13.6 Encuestas

El prestador de servicio deberá indicar que cuenta con experiencia en el levantamiento de encuestas a través de los diferentes canales de comunicación. Para lo anterior deberá incluir como parte de su propuesta relación de servicios prestados incluyendo los datos de contacto a quien prestó los servicios, mismos que podrán ser verificados por la CONVOCANTE.



El Prestador del Servicio deberá proporcionar las facilidades para el levantamiento de diversas encuestas a los usuarios, así como el levantamiento de información específica a solicitud de LA CONVOCANTE. Se deberán de programar llamadas de salida en la hora que indique el usuario al agente disponible del grupo de trabajo, asignar estatus al registro del usuario para determinar si el registro es útil para seguir marcando o desecharlo para no continuar con la encuesta, generando una base de datos de encuestas realizadas y registros no utilizados.

La CONVOCANTE podrá verificar esta característica a través de una prueba de concepto o demo propuesto encuestas vía telefónica. La CONVOCANTE se reserva el derecho de realizar una visita a sus instalaciones del CENTRO DE CONTACTO para verificar este punto.

El inicio de la realización de la encuesta deberá ser conforme a lo indicado por LA CONVOCANTE, ya que el retraso o incumplimiento será causa de penalización especificada en el presente anexo técnico. Conforme al apartado XI del presente anexo.

VI.13.7 Música en Espera

El Prestador del Servicio proporcionara música a los usuarios que estén formados en una cola de espera, o a los usuarios que hayan sido puestos en pausa por cualquier razón.

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	23 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	VER 1.0
				APTC F3

VI.13.8 Mensajes Institucionales

Se refiere a la capacidad del CENTRO DE CONTACTO para proporcionar mensajes a los usuarios que estén formados en una cola de espera, o a los usuarios que hayan sido puestos en pausa por cualquier razón, dicha capacidad deberá ser capaz de distinguir el Caller ID y entregar anuncios personalizados para cada CLAVE LADA del país México.

VI.13.9 Reportes

Se refiere a la capacidad del CENTRO DE CONTACTO de generar y entregar informes históricos y en tiempo real, así mismo hace referencia la capacidad de crear o configurar reportes específicos y adecuados a las necesidades de LA CONVOCANTE.

VI.13.10 Predictive Dialer



Se refiere a la Capacidad del CENTRO DE CONTACTO para realizar campañas masivas de salida donde la maquina es la que hace la marcación telefónica y espera a que el usuario que se desea contactar conteste, y luego sí es comunicado con el agente o proceso predefinido (IVR, Mensaje Pregrabado, etc.), haciendo efectivas todas las llamadas recibidas por el agente o el proceso predefinido, ahorrando el tiempo de marcado y el tiempo de espera de respuesta (timbres, ring ring) así sí está ocupado o contesta un fax esta llamada no es transmitida a los Agentes o al proceso predefinido (IVR, Mensaje Pregrabado, etc.), maximizando el costo de estos mismos a través de la maximización del tiempo de comunicación. Se le llama "predictivo" porque el marcador deberá contar con algoritmos de aprendizaje estadístico y podrá "predecir" cuando uno de los Agentes va a colgar para pasarle una nueva llamada en el menor tiempo.

VI.13.11 Marcador progresivo

Se refiere a la capacidad de realizar marcación progresiva de una sola llamada a la vez por agente disponible.

VI.14. Detección y prevención de fraudes telefónicos

El Prestador del servicio deberá contar con mecanismos automatizados de detección de fraudes telefónicos que se pudieran presentar en las troncales digitales. Se hace referencia a fraude telefónico como cualquier hecho o acto que use la infraestructura de comunicaciones para realizar y/o recibir llamadas no propias del servicio solicitado como son, la realización de llamadas telefónicas a destinos inusuales, para lo cual se deberá implementar un mecanismos automatizado (sistema capaz de eliminar el error humano en el análisis de la información telefónica) o manual capaz de detectar cualquier variación inusual en frecuencia, duración, destino, horario, y también detectar si los registros rebasan la capacidad física de las troncales requeridas incluyendo también el hecho de realizar llamadas a destinos fuera de la república mexicana, a números 01 90 general a números de cobro por servicio. (Juegos, horóscopos, hot-line, etc.).

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	24 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	VER 1.0
			APTCT F3	

El prestador del servicio deberá contar con la capacidad de usar "Lista Negra", que permita cargar los números telefónicos que no se deben marcar desde el sistema como por ejemplo los números telefónicos reportados ante PROFECO y/o CONDUSEF

Ante la sospecha de la comisión de fraude telefónico, deberá informar de manera inmediata vía telefónica o correo electrónico al responsable que la Secretaría designe al inicio de los contratos. Sin menoscabo de la notificación, deberá aplicar medidas correctivas tales como el bloqueo de llamadas, tanto de entrada como de salida desde y hacia los destinos locales, nacionales e internacionales, detectadas por la frecuencia de las llamadas, duración y horario en que se pudieran presentar.

LA CONVOCANTE no pagará ninguna llamada desde y hacia las troncales digitales que caigan en el supuesto de fraude telefónico.

VI.14.1 Sistema de Seguridad



El prestador del servicio deberá contar con un esquema de seguridad informática basado en los estándares PCI-DSS e ISO 27001 que conste de 7 componentes:

1. SIEM (Security Information An Event Management).
2. IDS/IPS (Intrusion Detection System/Intrusion Prevention System)
3. SDIM (Service Desk and Incident Management)
4. AM (Asset Management)
5. RTM (Real Time Monitoring)
6. VS (Vulnerability Scanner).
7. LAC (Logical Access Control)

VI.15. Bases de datos

Las bases de datos generadas y utilizadas para la prestación de los servicios, serán administradas por LA CONVOCANTE, cuya propiedad y derechos de uso le pertenecen, razón por la cual, el Prestador del servicio se obliga a utilizarlas exclusivamente para la prestación de los mismos, así como guardar la confidencialidad de dichas bases de datos, mantener la integridad de la información ahí contenida con el fin de evitar alteraciones en la misma, teniendo un especial cuidado que asegure su resguardo. Lo anterior, en términos de lo que establecen los artículos 22, fracción V. 37, fracción IX, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, el Vigésimo Primero de los Lineamientos de Protección de Datos Personales y demás disposiciones normativas aplicables. Conforme a lo anterior el Prestador del servicio deberá indicar las medidas de seguridad y custodia, políticas y procedimientos internos para garantizar la confidencialidad e integridad de la información, especialmente aquellos que incluyan la seguridad de la información que manejará en la prestación de los servicios otorgados a LA CONVOCANTE.

El Prestador del Servicio de servicios deberá contar con los siguientes requerimientos de manera enunciativa y no limitativa:

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	25 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	VER 1.0
			APTCT F3	



- i. Mecanismos automatizados para el respaldo y recuperación de información por medio de rutinas programadas.
- ii. Contar con procesos de autenticación y autorización para inicio de sesión.
 - Contar con un visor de actividad de las bases de datos (recursos, memoria, procesos activos, entre otros)
 - Contar con mecanismos automatizados de planes de mantenimiento
 - Cifrado de datos a través de certificados como DES, RC2, RC4, AES, entre otros
- iii. Un administrador de estadísticas automatizadas.
- iv. Permitir la administración de las bases de datos desde el navegador Internet Explorer o cualquier otro que indique LA CONVOCANTE.
- v. Deberá contar con herramientas de enmascaramiento de datos como medida de seguridad de la o las bases de datos.
- vi. Soportará todos los tipos de datos relacionales estándares, así como también los nativos como XML, texto, imágenes, documentos y audio.
- vii. Permitirá el acceso a la información por medio de interfaces estándares como SQL, JDBC, SQLJ, ODBC.net, OLE.net, SQL/XML,XQuery y WebDAV, sin aplicar herramientas de terceros.
- viii. Integrar una base de conocimientos, que se compondrá con la información que LA CONVOCANTE entreguen al Prestador del Servicio al inicio del servicio y la que se genere durante la prestación del mismo.

Todos estos requerimientos podrán ser modificados o eliminados a solicitud expresa de LA CONVOCANTE.

VI.16. Confidencialidad de la información

Las bases de datos generadas y utilizadas para la prestación de los servicios, serán administradas por LA CONVOCANTE, cuya propiedad y derechos de uso le pertenecen, razón por la cual, el Prestador del servicio se obliga a utilizarlas exclusivamente para la prestación de los mismos, así como guardar la confidencialidad de dichas bases de datos, mantener la integridad de la información ahí contenida con el fin de evitar alteraciones en la misma, teniendo un especial cuidado que asegure su resguardo. Lo anterior, en términos de lo que establecen los artículos 22, fracción V. 37, fracción IX, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, el Vigésimo Primero de los Lineamientos de Protección de Datos Personales y demás disposiciones normativas aplicables. Conforme a lo anterior el Prestador del servicio deberá indicar las medidas de seguridad y custodia, políticas y procedimientos internos para garantizar la confidencialidad e integridad de la información, especialmente aquellos que incluyan la seguridad de la información que manejará en la prestación de los servicios otorgados a LA CONVOCANTE.

Todos estos requerimientos podrán ser modificados o eliminados a solicitud expresa de LA CONVOCANTE.

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	26 DE 41
		PROCESO	APCT
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014
			VER 1.0
			APT C F3

VI.17. Transición y/o migración de los servicios

El Prestador del Servicio deberá proporcionar un plan de transición y/o migración para el inicio de los servicios que prestará el Prestador del Servicio de servicio, con motivo de la celebración del contrato específico correspondiente, en cual deberá detallar las actividades a efectuar. En este caso, el Prestador del Servicio será el responsable del seguimiento y éxito de las pruebas de integración de todos dispositivos, sistemas y productos de entrega del servicio que se requieran.

VI.17.1 El Prestador del Servicio de servicio deberá proporcionar un plan de transferencia y/o migración para la conclusión de los servicios que hubiere prestado, en el cual deberá detallar las actividades a efectuar previo al término de vigencia del contrato específico.

VI.17.2 El Prestador del Servicio de servicio deberá colaborar y facilitar las labores de transferencia/migración de los servicios incluyendo los números 01-800, a quien LA CONVOCANTE designen en un plazo no mayor a 30 días naturales anteriores a la finalización de la vigencia del contrato.

VI.17.3 El Prestador del Servicio de servicio deberá designar de personal necesario para integrarse al grupo de trabajo que se constituya con el personal que determine LA CONVOCANTE, a efecto de cumplir los objetivos de la transición y/o migración del servicio.



VI.17.4 El Prestador del Servicio de servicio está obligado a entregar todas las bases de datos generadas y utilizadas para la prestación de los servicios, cuya propiedad y derechos de uso le pertenecen exclusivamente a LA CONVOCANTE según corresponda, razón por la cual, el Prestador del servicio se obliga a utilizarlas exclusivamente para la prestación de los mismos, así como guardar la confidencialidad de dichas bases de datos, mantener la integridad de la información ahí contenida con el fin de evitar alteraciones en la misma, teniendo un especial cuidado que asegure su resguardo y entrega el día último de la vigencia del contrato.

VI.18. Agentes

VI.18.1 Perfiles

LA CONVOCANTE requiere al Prestador del Servicio que los agentes cuenten con el siguiente perfil para la prestación del servicio:

- Estudios: CGSNE: Mínimo nivel medio superior concluido y PROFEDET: Ser pasantes de derecho o al menos contar con sexto semestre terminado de la carrera de derecho, y experiencia de al menos 1 año en materia laboral, para cumplir con este punto, el Prestador del Servicio deberá comprobar con la documentación oficial correspondiente.
- Aptitudes de Comunicación: Habilidades de comunicación oral y escrita (comunicación fluida, buena dicción y facilidad de palabra); uso apropiado de la gramática; uso apropiado del lenguaje y calidad de la voz como herramienta para la comunicación (Modulación, tono, ritmo).
- Aptitudes y actitudes de servicio: Excelente actitud de servicio; calidad en la atención al usuario; manejo del estrés y manejo de lenguaje ciudadano, comunicación efectiva,

 <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>		SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		HOJA	27 DE 41
				PROCESO	APCT
		ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015		FORMATO	May-2014
					VER 1.0
			APTC F3		

control de llamada, orientación al cliente, etiqueta telefónica, escucha activa, apego a normas y procedimientos, así como empatía.

- d) Aptitudes de Gestión: Capacidad de organización, análisis y síntesis, y resolución de conflictos y problemas.
- e) Conocimientos técnicos: Manejo de herramientas de comunicación y cómputo (incluyendo programas de capacitación, manejo de foros, chats y conferencias en línea).
- f) Conocimientos y habilidades específicas: excelente ortografía, conocimientos generales en materia de equidad de género, derechos laborales y no discriminación.
- g) Experiencia en Contact Center, de por lo menos 6 meses, con esto los agentes ya tienen competencias de comunicación desarrolladas, asimismo están más familiarizados con los temas de atención a distancia, por lo que la curva de aprendizaje se reduce significativamente.



VI.18.2 Responsabilidades

Agentes: Tendrán la responsabilidad primordial de brindar un servicio de excelencia en cada interacción atendida, identificando claramente los requerimientos de los usuarios y atendiéndolos con base en ellos, debiendo garantizar el correcto manejo de la información del grupo de trabajo que atiende; ya que el no atender a un usuario de acuerdo con los niveles de servicio requeridos, será causa de que deje de prestar sus servicios.

Los agentes deberán tener experiencia en atención a quejas y asesoría a usuarios y estar capacitados en un esquema especializado de atención, que comprenda desde la inducción, manejo de objeciones y etiqueta telefónica, hasta el dominio de la aplicación informática propiedad de LA CONVOCANTE para el registro de la información. Mediante un sistema de evaluación se asegurará que el personal domine la información que brinda y será monitoreado en sitio o en forma remota y en tiempo real por personal que designe LA CONVOCANTE, quien avalorará la calidad del servicio recibido.

Supervisores: Son responsables del buen desempeño del equipo de agentes que tienen asignados, por lo cual deberán mantener un liderazgo que permita la permanencia y especialización del personal que participa en su equipo; asimismo, deben apoyar en la gestión, capacitación y orientación de los agentes a su cargo, así como colaborar en la resolución de problemas y quejas. Analizar los informes de medición del desempeño, monitoreo y evaluación de los agentes para mejorar los servicios que brindan y no podrán dedicar más del 10% de su jornada laboral a atender requerimientos administrativos del Prestador del Servicio.

Analistas de Calidad: Son responsables de realizar los monitoreos programados a cada agente, evaluar la atención que proporcionan a los usuarios, retroalimentar al supervisor encargado de cada grupo respecto a las áreas de oportunidad del personal a su cargo y en conjunto retroalimentar a los agentes respecto a su desempeño, así como reportar a su líder el resultado de dichas evaluaciones para realizar las acciones correspondientes. Los analistas de calidad realizarán como mínimo 6 monitoreos mensuales al personal que lleve un promedio una calificación mayor o igual al 90% en sus evaluaciones; al personal con una calificación menor, aumentarán el número de monitoreos hasta garantizar que el grupo en conjunto obtiene como mínimo 90% de resultado global en el promedio mensual de evaluaciones.

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	28 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	VER 1.0
				APTC F3

Líder de calidad: Es responsable del monitoreo de calidad de acuerdo a los criterios previamente establecidos entre LA CONVOCANTE y el Prestador del Servicio, además de la información interna y externa de la campaña. Es su responsabilidad detectar áreas de oportunidad mediante el análisis de los datos obtenidos durante la operación de la campaña. Las evaluaciones realizadas a los agentes se reportarán diariamente a LA CONVOCANTE y se realizará un reporte ejecutivo semanal conteniendo los principales indicadores del servicio prestado.

Líder de proyecto: Es responsable del logro de objetivos operativos y el monitoreo de los servicios prestados a LA CONVOCANTE, para que operen de manera correcta. Dicho líder será el responsable de verificar que se cumplan los niveles de servicio requeridos por LA CONVOCANTE, para lo cual deberá analizar el reporte emitido por el área de calidad y proponer acciones de mejora. El líder de proyecto no podrá dedicar más del 20% de su jornada laboral a atender requerimientos administrativos del Prestador del Servicio.

VI.18.3 Sustitución de personal

El Prestador del Servicio se obliga a reemplazar al personal de supervisión, analistas de calidad, líder de calidad y líder de proyecto asignado para la prestación de los servicios, en un plazo máximo de 2 días hábiles, ya sea por baja solicitada o voluntaria. Para tal efecto, deberá incluir en su propuesta un proceso detallado de reemplazos que incluya los tiempos de éste, así como los mecanismos a utilizar para garantizar el nivel de servicio durante ese periodo. El incumplimiento de este tiempo será causa de penalización establecida en el apartado correspondiente del presente anexo técnico.

Para la provisión de personal, el Prestador del Servicio es responsable de la relación de trabajo con el personal del CENTRO DE CONTACTO, por lo que deberá tener la capacidad e infraestructura administrativa y los elementos propios y suficientes para cumplir con las obligaciones que se deriven de sus relaciones con los trabajadores asignados a la prestación del servicio.



El Prestador del Servicio se compromete a salvaguardar de cualquier contingencia que derive de algún conflicto de tipo laboral del personal contratado para prestar el servicio a LA CONVOCANTE.

EL CENTRO DE CONTACTO deberá prestar sus servicios en primera instancia en el idioma español para la atención de los usuarios.

VI.19. De los servidores públicos facultados por la Convocante

Se notificará por escrito al Prestador del Servicio, los nombres y firmas correspondientes del o los servidores públicos que estarán facultados para emitir las autorizaciones que se requieran, y las facultades concretas con las que contarán dentro de los primeros 5 días de la vigencia del contrato.

VI.20 Especificaciones técnicas y de calidad del servicio de atención que se preste vía telefónica y vía internet

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	29 DE 41
		PROCESO	APCT
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014
			VER 1.0
		APTFC F3	

VI.20.1 Servicio básico que se deberá proporcionar a la CONVOCANTE

La prestación de los servicios mencionados se realizan para CGSNE las 24 horas del día los 365 días del año y PROFEDET el horario de operación de 8:00 horas a 20:00 de lunes a viernes en días hábiles y fuera de este horario será atendido con grabación del IVR, sin embargo, durante la vigencia del contrato, LA CONVOCANTE pueden modificar el horario y los días de atención, según las necesidades de la misma; dicha solicitud se puede realizar mediante correo electrónico o a través de oficio con cuando menos 48 horas de anticipación.

VI.20.2 Servicio básico que se deberá proporcionar a PROFEDET

VI.20.2.1 Campaña Inbound

Se requiere un mínimo de 5 posiciones de servicio y un máximo de 20 posiciones, con capacidad para atender como mínimo 6 llamadas por hora por estación de servicio en operación; con horario de atención establecido en el punto 3.1.1., fuera del horario de atención el CENTRO DE CONTACTO deberá habilitar una grabación indicando el horario de atención y recomendando dejar su nombre y teléfono, para que un operador le llame en el siguiente día hábil para atender su solicitud, a través de los números 01 800's o del chat de la Página Web de la PROFEDET, con tiempo de atención por chat de 10 minutos. Cuando dicho chat implique web colaboración el tiempo podrá incrementarse hasta 30 minutos.

VI.20.2.2 Campaña Outbound



Servicio de Outbound (Call Back). Para la atención de usuarios fuera del horario establecido en el primer punto de este apartado, el proveedor deberá implementar un mensaje en su IVR para que el usuario pueda dejar sus datos (nombre, lugar de origen y teléfono para contactarlo) en un servicio de grabación, para que al día siguiente hábil, el supervisor, asignará a uno de los agentes del grupo de trabajo para que llamen al teléfono a contactar que dejó el usuario y se le brinde orientación laboral.

Con el propósito de atender la cobertura y poder realizar las labores de promoción que se requieren, se solicitará en el contrato la realización de llamadas hacia el exterior (Outbound) para un determinado grupo de destinatarios que la PROFEDET seleccionará y con el cual podrá promover sus servicios de orientación, asesoría, conciliación y representación jurídica. Para ello la PROFEDET les dotará de un número telefónico específico.

VI.20.3 Servicio básico que se deberá proporcionar a la CGNE

VI.20.3.1 Campaña Inbound

Se requiere un mínimo de 2 posiciones de servicio y un máximo de 80 posiciones, con capacidad para atender como mínimo 8 llamadas por hora por estación de servicio en operación; en un horario de atención de 24 horas al día los 365 días del año, incluyendo los días de descanso obligatorio y sábados y domingos, para la atención a: usuarios que requieran información y asesoría sobre el Portal del Empleo a través del número 01 800, del chat del Portal del Empleo, asistencia en línea (tomando incluso el control del equipo del

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	30 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	
			VER 1.0	
		APTC F3		

usuario –con su autorización–) para el uso, navegación y registro en el Portal del Empleo, asesoría a los buscadores de empleo para la vinculación laboral a través del SNE, orientación e información de los demás programas y servicios que brinda el SNE, así como a los trabajadores agrícolas que se encuentran en Canadá y que fueron vinculados a través del Programa de Trabajadores Agrícolas Temporales México-Canadá a través del número 800 que sea asignado para tal servicio.

El tiempo promedio para atender las llamadas de los buscadores de empleo a los que se le encuentran opciones deberá ser máximo de 8 minutos; para proporcionar información del SNE, máximo de 3 minutos y para la atención por chat máximo de 10 minutos. Cuando dicho chat implique web colaboración el tiempo podrá incrementarse máximo hasta 30 minutos.

VI.20.3.2 Campaña Mixta

Se requiere un mínimo de 1 estación y un máximo de 30 estaciones, con capacidad para atender como mínimo 80 interacciones diarias por estación de trabajo y/o revisar 35 registros pendientes de publicar en el portal del Empleo en un horario de atención de cuando menos 9 horas al día los 365 días del año. Lo anterior para realizar el seguimiento a la colocación de las personas que aplican o postulan a las ofertas de empleo publicadas en el Portal del Empleo, realizar el levantamiento de una encuesta de seguimiento a la colocación en un empleo a una muestra estadísticamente representativa a nivel nacional y por entidad federativa de los usuarios del Portal, efectuar la verificación y validación del cumplimiento de las Políticas y Condiciones de Uso para los registros que lo requieran de los que ingresan al Portal del Empleo a nivel nacional; así como atender las llamadas de los empleadores para atender los requerimientos de personal o dudas que tengan, acerca de los programas del SNE o del Portal del Empleo. Dichas acciones requerirán realizar llamadas de salida a todo el territorio nacional.



El tiempo promedio de atención para el registro de cada vacante o para las encuestas de seguimiento no deberá exceder en promedio de 5 minutos.

Para este segmento de servicio, el Prestador del Servicio dará preferencia a las llamadas Inbound con el objeto de no tener abandono. Dicha actividad se combinará con la verificación y validación de los registros del Portal del Empleo que lo requieran.

Con el propósito de garantizar a las personas un servicio de información oportuno y de calidad, estos operadores también deberán realizar labores de actualización y verificación de datos y vigencia de las ofertas de empleo que se ofrecen a través de los servicios del SNE; así como realizar el seguimiento a las personas que se les proporcionen opciones de empleo a nivel nacional.

Asimismo, para esta campaña el Prestador del Servicio deberá presentar el plan de suscripción de empresas al SNE, el cual contemple como mínimo inscribir al programa a cuando menos 500 empresas en forma mensual que ofrezcan las prestaciones de ley a sus trabajadores, sin costo para LA CONVOCANTE. Dicho plan junto con una muestra de 50 registros de las empresas que contactará se deberán presentar a más tardar 10 días hábiles después de haberse notificado el fallo respectivo al Prestador del Servicio seleccionado.

VI.20.3.3. Incremento o disminución de posiciones:

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	31 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	VER 1.0
			APTC F3	

Durante la prestación de los servicios, LA CONVOCANTE podrá incrementar o disminuir el número de estaciones, modificar el horario de atención y la distribución de los agentes según las necesidades de la misma y sin rebasar los límites establecidos; dicha solicitud se realizará mediante correo electrónico o a través de oficio con cuando menos 48 horas de anticipación.

Las actividades se programarán de tal manera que no se rebase el número máximo de interacciones para las que tiene capacidad el número de agentes asignados.

El servicio deberá contar con la capacidad técnica para la transferencia de llamadas a los números telefónicos del personal de LA CONVOCANTE de acuerdo a los procesos establecidos en el punto de Conectividad de la Infraestructura.

VI.20.3.3 Correo electrónico.

Este servicio comprende lo siguiente:

- Atención a correos electrónicos entrantes, a través del análisis de correo electrónico con respuesta automática y semi-automática.
- Envíos de correos electrónicos salientes, antes de 1 hr. para los de respuesta automática, canalización inmediata para los de respuesta semiautomática con previa autorización de LA CONVOCANTE.
- Envíos masivos de correos electrónicos, previa autorización de LA CONVOCANTE.

El Prestador del Servicio, deberá ofrecer el servicio de atención a través de correo electrónico, de las cuentas institucionales que especifique LA CONVOCANTE, para ello se solicita de manera enunciativa y no limitativa lo siguiente:



Proveer las herramientas necesarias para su implementación, así como las licencias necesarias para su uso, es decir, el proveedor suministrará la solución completa, incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones, que garantice la configuración e integración de las cuentas de correo que indique LA CONVOCANTE y el CENTRO DE CONTACTO.

VI.20.3.4 Servicio de Chat.

El Prestador del Servicio deberá ofrecer el servicio de chat entre dos, tres o más personas, para ello se solicita de manera enunciativa y no limitativa lo siguiente:

Proveer las herramientas necesarias para su implementación, así como las licencias necesarias para su uso, es decir, el proveedor suministrará la solución completa, incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, integración al CENTRO DE CONTACTO y a las páginas web de LA CONVOCANTE

Crear interfaz para el acceso al servicio, en la cual el usuario tendrá que ingresar los datos que requiera LA CONVOCANTE de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato se podrán solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional.

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	32 DE 41
		PROCESO	APCT
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014
			VER 1.0
			APTFC F3

El prestador del servicio deberá ofrecer los servicios requeridos por LA CONVOCANTE en idioma Español.

VI.21 Servicios adicionales que podrán ser objeto de los contratos específicos para ser prestados por el prestador del servicio

VI.21.1 Mensajes SMS y TTL

El Prestador del Servicio deberá tener la capacidad de envío y recepción masiva, cobertura con todos los carriers, soporte técnico para la solución de problemas y una aplicación donde el usuario autorice o cancele el servicio vía celular (registro por doble vía), vía web o vía carga de contactos por medio de un archivo (.xls, .txt o .csv) y las siguientes aplicaciones:

VI.21.2 SMS To MAIL

Que permita re-direccionamiento de mensajes de texto provenientes de un dispositivo celular a una dirección de correo electrónico.

VI.21.3 MAIL To SMS



Envío de mensajes de texto a un usuario o grupos de usuarios desde una dirección de correo electrónico a los dispositivos de usuarios finales, que permita enviar mensajes en texto del cuerpo o anexando un archivo (.xls, .txt o .csv).

Verificación de teléfonos y que permita identificar los mensajes que hayan sido enviados exitosamente a los destinatarios y tener la capacidad de doble vía que permita consultar información por parte del usuario, utilizando su clave de cliente.

El Prestador del Servicio se obliga a que en caso de que LA CONVOCANTE requiera la funcionalidad de alta y envío de activación de usuarios, mediante el cual, cuando un nuevo usuario se registre en los portales de LA CONVOCANTE, este recibirá de forma automática una clave en su teléfono móvil para la activación del servicio.

LA CONVOCANTE para CGSNE podrá solicitar el envío de mensajes SMS a dispositivos móviles, los cuales podrían hacerse utilizando una interfaz con la base de datos del Portal del Empleo, para enviar información de las ofertas de empleo disponibles acordes al perfil de los buscadores de empleo registrados en el sitio o utilizando un archivo de texto para la promoción o notificación de mensajes del Portal del Empleo, el envío se deberá realizar el mismo día que sea autorizado por personal de LA CONVOCANTE. La base de datos de números de teléfonos celulares a los que se enviarán los mensajes de promoción deberá proveerla el Prestador del Servicio y LA CONVOCANTE podrá solicitar se regionalice a nivel nacional o por entidad federativa. El número de mensajes que podrá enviarse durante la vigencia del contrato será de 0 a 350,000 mensualmente, de acuerdo a las necesidades de LA CONVOCANTE. Preferentemente se requiere que se identifique al remitente como el Portal del Empleo.

LA CONVOCANTE para PROFEDET podrá solicitar que el Prestador del Servicio proporcione el servicio de envío de mensajes SMS a dispositivos móviles y TTL, los cuales podrán ser utilizados en una interfaz con los sistemas que cuenta La PROFEDET o utilizando un archivo de texto proporcionado por LA CONVOCANTE.

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	33 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	VER 1.0
			APT C F3	

VI.21.4 Web Call Back

LA CONVOCANTE podrá requerir el servicio mediante el cual el usuario solicita vía plataforma electrónica accesible mediante internet, que se realice una llamada telefónica de salida para la atención de su consulta. Para tal efecto el usuario ingresa al menos su número telefónico y nombre en dicha plataforma, para lo cual el Prestador del Servicio deberá contar con la infraestructura necesaria para brindarlo.

VI.21.5. Asignación de citas:

La asignación de citas se hará a través de una herramienta propuesta por el prestador del servicio o, en caso de existir, herramienta propuesta por LA CONVOCANTE para que las y los trabajadores que soliciten algún servicio de atención y procuración de justicia laboral puedan concertar, confirmar, cancelar y emitir avisos a través de la confirmación del agente telefónico por medio de la herramienta mencionada en función a la capacidad de atención por abogado, trámites vía internet que atiendan las 48 oficinas de representación a nivel nacional y oficinas centrales con los horarios de atención establecida y disponibilidad de los servidores públicos que prestan el servicio.



VI.21.6 Servicios de Redes Sociales

El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos por LA CONVOCANTE en el momento que lo requiera. Se establecerá convenio de confidencialidad, así como las reglas de manejo y contenidos a través de las directrices de la CONVOCANTE.

VI.22 Requerimientos no funcionales

Debido a la criticidad y penetración del servicio ofrecido entre la ciudadanía, LA CONVOCANTE requiere que el Prestador del Servicio brinde como mínimo lo siguiente:

- Disponibilidad del servicio las 24 horas del día de los 365 días del año.
- Capacidad de recibir como mínimo 7 enlaces E1 en cada una de sus instalaciones para la recepción de los 01800's y un DID para la realización de llamadas de salida, con la posibilidad de que ésta se incremente hasta en un 100%.
- Deberá de firmar un Acuerdo de Niveles de Operación por sus siglas en ingles OLA con el Proveedor de LA CONVOCANTE para el servicio de telefonía.
- Las interacciones se deberán atender de acuerdo a lo indicado en el presente anexo técnico.
- A efecto de que LA CONVOCANTE pueda supervisar y validar los servicios requeridos, se requiere que el Prestador del Servicio cuente con la capacidad para grabar el 100% de las interacciones y brinde las facilidades necesarias para que el personal de LA CONVOCANTE pueda monitorear en tiempo real la operación del servicio como se indica en el presente anexo técnico.

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	34 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	VER 1.0
				APTC F3

- f) *Software* de administración para que a través de una interfaz de control permita a los agentes tener tono de marcado para llamadas internas o externas, además de las funcionalidades de un teléfono convencional como tomar y realizar llamadas externas o internas, conferencia, transferencia, llamada en espera, entre otros, atención de chat y correos electrónicos; a los supervisores tener las funcionales que les permitan tener el control de la operación y desempeño de los agentes, así como la posibilidad de intervenir, asesorar y grabar bajo demanda las interacciones de los agentes a su cargo. Las condiciones para la operación de esta funcionalidad deberán ser pactadas entre la CONVOCANTE y el Prestador del Servicio.
- g) *Sustitución de personal*: El Prestador del Servicio se obliga a reemplazar al personal de supervisión, analistas de calidad, líder de calidad y/o líder de proyecto asignado para la prestación de los servicios, en un plazo máximo de 2 días hábiles, ya sea por baja solicitada o voluntaria. Para tal efecto, deberá incluir en su propuesta un proceso detallado de reemplazos que incluya los tiempos de éste, así como los mecanismos a utilizar para garantizar el nivel de servicio durante ese periodo. El incumplimiento de este tiempo será causa de penalización establecida en el apartado correspondiente del presente anexo técnico.
- h) *Asegurar la confidencialidad* de la información que se maneja en las campañas, no permitiendo que personas ajenas a la operación de la misma, puedan intervenir las interacciones o realizar copias parciales o totales de la información que se brinde y derive de la misma.
- i) *Rotación de Personal*: El prestador de servicio se deberá comprometer a tener un porcentaje mensual de rotación de personal que no exceda del 5% mensual del total de los agentes para cada campaña, lo anterior, debido a que la rotación genera impactos negativos en los servicios brindados a la Secretaría, para lo cual se requiere que el prestador del servicio presente los programas de retención de personal con que cuenta y carta indicando que cumplirá este compromiso. El incumplimiento de este punto será causa de la penalización señalada en el apartado correspondiente del presente Anexo Técnico.
- j) *Ausentismo del Personal*: El prestador del servicio se deberá comprometer a tener un porcentaje diario de ausentismo de personal que no exceda del 3% en promedio mensual del total de los Agentes para cada campaña, lo anterior, debido a que el ausentismo genera impactos negativos en los servicios brindados a la Secretaría, para lo cual se requiere que el prestador del servicio presente carta indicando que cumplirá este compromiso.

VI.23 Tiempos de respuesta de soporte y de servicio

Cuando así sea requerido el Prestador del Servicio deberá:

Proporcionar los servicios de una mesa de ayuda que opere las 24 horas del día, los 365 días del año, para poder atender y solucionar cualquier problema técnico que se presente con los servicios. La mesa de ayuda deberá tener la capacidad de escalar los problemas técnicos que lo requieran para atención en sitio cuando sea necesario. Solucionar en un máximo de dos horas cualquier incidente reportado a la mesa de ayuda.

	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	35 DE 41
		PROCESO	APCT
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014
			VER 1.0
			APTCT F3

Tener la capacidad de realizar el desborde de las interacciones del CENTRO DE CONTACTO primario al secundario, cuando se presente algún problema en cualquiera de los servicios con una duración mayor a dos horas o por solicitud de LA CONVOCANTE.

Identificar aquellos problemas que tardarán más de dos horas en resolverse y poder aplicar el procedimiento descrito en el plan de contingencias sin menoscabo de las penalizaciones aplicables.

Entregar una matriz de escalamiento de problemas con nombres, teléfono fijo, teléfono celular, correo electrónico y tiempos de atención entre niveles. Esta información deberá ser entregada a cada administrador del servicio de LA CONVOCANTE al inicio de la vigencia del contrato. Los teléfonos fijos deberán ubicarse en el Distrito Federal o la zona conurbada de la Ciudad de México o 01800 sin costo para LA CONVOCANTE.



Lo anterior tiene como objetivo el proporcionar un mínimo de afectación en los niveles de productividad y servicio, originados por desastres naturales o errores humanos.

Para la prestación de los servicios se requiere como mínimo lo siguiente: Personal capacitado en las actividades que desempeñará durante la prestación de los servicios, para que la evaluación mensual de los agentes se mantenga en un 90% en el nivel de calidad del servicio otorgado, se cuente con la infraestructura para brindar las estaciones requeridas en el apartado correspondiente, el porcentaje de abandono de interacciones sea menor al 1%, considerando una velocidad de respuesta menor a 6 segundos de cuando menos el 90% de las interacciones entrantes, equipo de cómputo cumpla con las características solicitadas y el ancho de banda para acceso a los sistemas de información que utilizarán los agentes sea el adecuado para que la respuesta sea ágil y atender de manera oportuna al usuario del servicio, permitiendo la instalación de mantas, carteles o material de promoción que identifique a los agentes con el servicio que proporcionan a LA CONVOCANTE, permitiendo al personal designado por La CONVOCANTE la supervisión remota o en sitio, así como visitas a sus instalaciones cuando dicho personal lo considere necesario. Adicionalmente deberá realizar respaldos de las bases de datos y restauración del servicio con base en los mismos, así como también hace referencia al uso de "Alta Disponibilidad" en los componentes principales del sistema de forma tal que el CENTRO DE CONTACTO pueda seguir operando en condiciones normales de operación, aun cuando se presenten fallas en los componentes principales puesto que deberá entrar en operación la redundancia de los mismos. El sistema de respaldo deberá estar patentado y soportado directamente por el fabricante y/o distribuidor autorizado.

El Prestador del Servicio deberá realizar reuniones de seguimiento con LA CONVOCANTE, para que con base en los reportes emitidos, se establezca la medición del desempeño del servicio prestado, garantizando no solo la comunicación con LA CONVOCANTE, sino la retroalimentación del personal que participa en la prestación del servicio y los niveles requeridos para la satisfacción de los usuarios de los servicios de LA CONVOCANTE.

VII. VIGENCIA ESTIMADA

La vigencia estimada del servicio se considera del **5 de junio de 2015** al **30 de noviembre de 2016**.

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	36 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	VER 1.0
				APTC F3

VIII. PLAN DE TRABAJO



El plan de trabajo deberá ser propuesto por el prestador del servicio, dicho plan deberá ser incluido en su propuesta, respetando la vigencia estimada, manteniendo consistencia con las actividades y entregables requeridos

IX. OTRAS CONSIDERACIONES

- La contratación del servicio se realizará bajo la modalidad de contrato abierto considerando la posibilidad de requerir servicios adicionales, siempre y cuando se conserve las mismas condiciones técnicas y económicas del servicio propuesto.
- El prestador del servicio deberá acreditar que cuenta con la capacidad técnica y jurídica, así como con las certificaciones, permisos, licencias y/o autorizaciones necesarias para brindar los servicios requeridos.
- Por cada incidente reportado el prestador del servicio proporcionará un número de reporte, este número será el identificador principal del mecanismo de control establecido para dar seguimiento a la atención del incidente. El mecanismo de control considerará la información de fecha y hora de reporte, persona que reporta, fecha y hora de atención, fecha y hora de solución y visto bueno de la persona que reporto el incidente a fin de conformar las "bitácoras mensuales de la atención de incidentes reportados".
- La supervisión del servicio por parte de LA CONVOCANTE se realizará a través del monitoreo y la revisión y aceptación de los entregables definidos.
- El Prestador del Servicio deberá presentar Carta compromiso de iniciar el **5 de junio de 2015**, con la prestación del servicio. Esta carta deberá ser entregada un día después de haber sido notificado como Proveedor Adjudicado.

X. CONDICIONES TÉCNICAS DE ACEPTACIÓN DE ENTREGABLES


1. El prestador del servicio deberá de presentar los entregables de acuerdo a lo establecido en el numeral VI. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS de este documento.
2. Formato correcto: Se deberán utilizar los formatos acordados con la PROFEDET y CGSNE como "MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS" e "INSTRUCTIVO". Y se deberá de apegar a lo establecido en la "Guía para emitir documentos normativos" (SEGUNDA EDICIÓN. JUNIO 2007), de la Secretaría de la Función Pública, así como al "Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información" (MAAGTICSI), para aquellos en los que resulte aplicable. Al utilizar un formato o plantilla no reconocida por la PROFEDET y CGSNE o al no apegarse a la Guía o Manual mencionado, se considerará como un defecto.
3. Todos los entregables deberán ser definidos y autorizados por los representantes de LA CONVOCANTE, en archivos electrónicos en formato Word 2010 y Excel 2010, editables y sin protección que correspondan exactamente a los documentos aprobados y autorizados, contenidos en un Disco Compacto no regrabable.

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	37 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	VER 1.0
			APT C F3	

XI. NIVELES DE SERVICIO

Si el proveedor adjudicado incurriera en algún atraso en los plazos establecidos para la prestación de los servicios, no cumple con los parámetro de medición o aspectos generales contratados, le será aplicable una pena convencional o una deducción al pago, por cada día natural de retraso o por servicio mal prestado, respectivamente, hasta el día en que el proveedor cumpla con la obligación, y las deducciones serán descontadas de la factura pendiente de pago, de acuerdo a lo siguiente:

PARÁMETRO DE MEDICIÓN	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCTIVAS MENSUAL
Disponibilidad del servicio	99.99%	En caso de que hubiese una interrupción del servicio por 1 hora continua o discontinua en un día o más de un mes calendario, se le impondrá una deducción del 1% (uno por ciento) calculada sobre el monto del promedio diario de facturación de ese mes, por cada hora o fracción en que ocurra.
Calidad del Servicio	90 % de calidad en resultado de evaluaciones periódicas	5 al millar del importe mensual de la factura total (sin IVA), por cada punto porcentual por debajo del nivel de servicio esperado al mes...
Entrega de los reportes en la hora estipulada por "LA CONVOCANTE"	100%	1% (uno por ciento) por no cumplir al 100% en el envío puntual de los reportes sobre el importe total de la factura mensual
Entrega de CD's con grabaciones de operación en la fecha y hora estipulada por "LA CONVOCANTE"	100%	1% (uno por ciento) por no cumplir al 100% con la entrega de los CD's en la fecha y hora estipulada sobre el importe total de la factura mensual.
Grabaciones de operación y por interacción), con los parámetros indicados en el apartado correspondiente.	>= 95%	1% (uno por ciento) por cada día en que el porcentaje de grabaciones sea menor al 95% sobre el importe total de la factura mensual.
Entrega de grabación requerida por "LA CONVOCANTE" en un tiempo máximo de 60 minutos.	100%	1% (uno por ciento) por cada grabación no entregada en el tiempo establecido sobre el importe total de la factura mensual.
Monitoreo remoto	99.99 %	1% (uno por ciento) por cada hora de indisponibilidad del servicio, contado a partir del reporte de LA CONVOCANTE, sobre el importe total de la factura mensual
Abandono de interacciones entrantes. No se consideran interacciones abandonadas, las interrumpidas por los usuarios antes de 10 segundos, ni las que excedan el número de interacciones comprometidas.	< 1%	1% (uno por ciento) Por cada día en que se exceda el 1% de abandono de interacciones entrantes sobre el importe total de la factura mensual.
Recepción de interacciones en cualquiera de las campañas	100%	1% (uno por ciento) por cada hora en que no pueda recibir adecuadamente las interacciones, por causas imputables al centro de contacto sobre el importe total de la factura mensual
Conectividad a través de Internet a los Sistemas de Información que permiten la operación del CENTRO DE CONTACTO	99.99%	1% (uno por ciento) por cada hora en que no se puedan conectar a los sistemas de Información de LA CONVOCANTE por causas imputables al Centro de Contacto sobre el importe total de la factura mensual
En caso de contingencia, cumplir con los planes definidos para tal fin	100%	1% (uno por ciento) por cada ocasión en que no se cumpla con el plan de contingencia establecido sobre el importe total de la factura

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	38 DE 41
	PROCESO	APCT
	FORMATO	May-2014
		VER 1.0
ANEXO TÉCNICO		APTC F3
CONTRATO No. CE-035-2015		

PARÁMETRO DE MEDICIÓN	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCTIVAS MENSUAL
		mensual
Notificación de fallas	100% a más tardar 15 minutos después de que se presente	1% (uno por ciento) por cada ocasión en que no se notifique una falla en el tiempo estipulado, sobre el importe total de la factura mensual
Rotación de personal	Menor al 5% mensual	1% (uno por ciento) por cada ocasión en que no se cumpla con el porcentaje establecido sobre el importe total de la factura mensual
Reemplazo de supervisores, analistas de calidad, líder de proyecto y líder de calidad por baja voluntaria y/o obligatoria.	2 días hábiles.	1% (uno por ciento) Por cada día hábil de atraso en el reemplazo del personal, sobre el importe total de la factura mensual.
Incremento de posiciones a solicitud de LA CONVOCANTE	3 días naturales.	2%(dos por ciento) por cada día de atraso en la ocupación de las estaciones autorizadas para incrementar la respuesta de LA CONVOCANTE.
Envío de los SMS, TTL y Correo Electrónico solicitados por "LA CONVOCANTE"	100%	5 al millar por cada día en que no se envíe la totalidad de registros, por causas imputables al Prestador del servicio, sobre el importe total de la factura mensual
Entrega de reporte solicitado por LA CONVOCANTE personalizados	100%	1% (uno por ciento) por cada reporte que no sea entregado, sobre el importe total de la factura mensual.
Atención de incidentes levantados hacia la mesa de servicios	4 horas	1% (uno por ciento) por cada ocasión en que no se cumpla con el requerimiento levantado hacia la mesa de servicios en el tiempo establecido sobre el importe total de la factura mensual
Entrega en tiempo de resultados de las encuestas requeridas por LA CONVOCANTE	100%	1% por cada día de atraso en la entrega de los resultados sobre el importe total de la factura mensual

En caso de presentar fallas en el servicio, únicamente se pagarán las horas de servicio prestado.

XII. PROPUESTA ECONÓMICA

La propuesta económica deberá cotizarse de acuerdo a cada uno de los componentes, para tal efecto se adjunta el formato de cotización de servicio.

Los montos especificados deberán desglosar el IVA.



La propuesta económica deberá tener una vigencia de cuando menos 60 días naturales.

La cotización deberá ofertarse en pesos mexicanos.

Los precios unitarios ofertados en la cotización deberán mantenerse vigentes durante la vigencia del contrato (**Anexo 1**).

XIII. FORMA DE PAGO

La facturación se realizará de conformidad con los servicios devengados (entregables) según el Plan de Trabajo Propuesto, previa presentación y validación de la factura correspondiente y el pago se realizará hasta 20 días posteriores a la presentación de la misma. El pago se efectuará a

 	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	HOJA	39 DE 41	
		PROCESO	APCT	
	ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015	FORMATO	May-2014	VER 1.0
			APTCT F3	

través de transferencia electrónica a la cuenta bancaria del interesado, conforme al acuerdo que establecen los lineamientos relativos al funcionamiento, organización y requerimientos de operación del Sistema de Administración Financiera Federal (SIAFF).

XIV. PENAS CONVENCIONALES

De conformidad con el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se aplicarán las penas convencionales y deductivas contenidas en el apartado denominado XI. Niveles de Servicio.

En específico, se deberán considerar las siguientes:

PARÁMETRO DE MEDICIÓN	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACION MENSUAL
Entrega del servicio 5 de junio del 2015 a las 00:00 hrs.	100%	1% (uno por ciento) por cada día de atraso, sobre el importe total de la factura mensual

Las cantidades generadas por las penas convencionales, se aplicarán en la facturación presentada para el pago de los servicios entregados.

XV. GARANTÍAS

XV.1. Garantía de Cumplimiento

De conformidad con los artículos 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 52 de las Políticas, Bases y Lineamientos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, el interesado deberá considerar que para la contratación presentará a más tardar dentro de los 10 días naturales a la firma del contrato una fianza expedida por una institución debidamente autorizada a favor de la tesorería de la Federación por un importe equivalente al 10% del monto máximo a ejercer por año fiscal que corresponda a la vigencia del contrato, sin incluir el impuesto al valor agregado.

XV.2. Garantía de Responsabilidad Civil

El interesado presentará una póliza de seguro de responsabilidad civil, que ampare el 1% del presupuesto mínimo del contrato el cual se presentará durante los 10 días siguientes a la formalización del contrato.

XVI. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Toda la información que con motivo de este anexo y del contrato que celebre, de resultar adjudicado, por parte de la STPS o cualquier otro involucrado, así como toda la información que resulte de la prestación de los servicios, será considerada como confidencial.

El interesado deberá manifestar que en caso de resultar adjudicado, asegurará a la STPS y/o la PROFEDET y CGSNE que tanto éste como su personal no harán uso indebido de la documentación, información, ni activos de TIC a los que tenga acceso o que se generen con motivo de la prestación del servicio.



HOJA	40 DE 41
PROCESO	APCT
FORMATO	May-2014
	VER 1.0
	APTC F3

Leído que fue el presente instrumento por las "Partes" y enteradas de su contenido y alcance legal, lo firman en siete tantos al margen y al calce en todas sus fojas útiles, en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día 16 de junio de 2015.

Por la "SECRETARÍA"

Por el "PRESTADOR DEL SERVICIO"

Lic. María Brenda Estrada de Paz
Directora General de Recursos Materiales y
Servicios Generales



Filiberto Mondragón Ruíz
Apoderado Legal

Lic. José Luis Guzmán Martínez
Director de Adquisiciones
y Almacenes

Lic. Héctor Oswaldo Muñoz Oscós
Coordinador General del Servicio Nacional de
Empleo

Por la "PROFEDET"

M. en D. Luis Rivera Montes de Oca
Procurador Federal

 <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>		SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		HOJA	41 DE 41
				PROCESO	APCT
ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. CE-035-2015				FORMATO	May-2014
					VER 1.0
					APTC F3

Áreas encargadas de administrar y vigilar el cumplimiento de los servicios

Por la "CGSNE"

Mtra. Irais Sánchez Pérez
Directora de Vinculación e Información
Ocupacional

Por la "PROFEDET"

Lic. Francisco José Martínez
Coordinador de Planeación y Proyectos
Estratégicos

Ing. Héctor Martínez Cordero
Director General de Tecnologías
de la Información.

ANEXO 1

Condiciones Comerciales

Servicio	Unidad de medida (A)	CGSNE		Periodo	Precio Unitario sin IVA (D)	CGSNE	
		Mínimo (B1)	Máximo (B2)			Monto mínimo sin IVA (B1 x D)	Monto máximo sin IVA (B2 x D)
Estaciones de Trabajo	Hora Estación en operación	10,800	20,000	Mensual	\$ 91.49	\$ 988,092.00	\$ 1,829,800.00
Mensaje SMS	Mensaje Enviado	0	350,000	Mensual	\$ 0.99	\$ -	\$ 346,500.00
Correo electrónico masivo	Correo enviado	0	900,000	Por Evento	\$ 0.24	\$ -	\$ 216,000.00
Subtotales						\$ 988,092.00	\$ 2,392,300.00
IVA						\$ 158,094.72	\$ 382,768.00
Totales						\$ 1,146,186.72	\$ 2,775,068.00

Servicio	Unidad de medida (A)	PROFEDET		Periodo	Precio Unitario sin IVA (D)	PROFEDET	
		Mínimo (C1)	Máximo (C2)			Monto mínimo sin IVA (C1 x D)	Monto máximo sin IVA (C2 x D)
Estaciones de Trabajo	Hora Estación en operación	1,200	4,800	Mensual	\$ 80.97	\$ 97,164.00	\$ 388,656.00
Mensaje SMS	Mensaje Enviado	0	20,000	Mensual	\$ 0.63	\$ -	\$ 12,600.00
Correo electrónico masivo	Correo enviado	0	0	Por Evento		\$ -	\$ -
Subtotales						\$ 97,164.00	\$ 401,256.00
IVA						\$ 15,546.24	\$ 64,200.96
Totales						\$ 112,710.24	\$ 465,456.96

- Los precios están expresados en pesos mexicanos y no contienen IVA.
- Vigencia de propuesta 30 días

